

OPINNÄYTETYÖ
AMK
MINNA KOSKELA
SALLA LEINONEN 2013

KAIKILLE SOPIVA HOTELLI ON
ESTEETÖN
CASE SCANDIC ROVANIEMI



Rovaniemen
ammattikorkeakoulu
University of Applied Sciences
LUC

MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU

MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

Matkailun koulutusohjelma
Ammattikorkeakoulututkinto

Opinnäytetyö

KAIKILLE SOPIVA HOTELLI ON ESTEETÖN CASE SCANDIC ROVANIEMI

Koskela Minna, Leinonen Salla

2013

Toimeksiantaja Scandic Rovaniemi -hotelli

Ohjaaja Tolonen-Martikainen Marja, Sipponen Minna

Hyväksytty _____ 2013 _____

Tekijä	Minna Koskela, Salla Leinonen	Vuosi	2013
Toimeksiantaja	Scandic Rovaniemi		
Työn nimi	Kaikille sopiva hotelli on esteetön		
Sivu- ja liitemäärä	44 + 3		

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Scandic Rovaniemi -hotellin esteettömyyden nykytilanne havainnoinnin avulla ja saada kehitysehdotuksia havaintojen pohjalta. Työssä painotetaan asiakaslähtöisyyden toteutumista ja tasa-arvoista palvelua, jotta hotelli olisi soveltuva myös liikuntarajoitteisille henkilöille ja heidän avustajakoirilleen.

Menetelmänä työssämme käytimme osallistuvaa havainnointia. Havainnointi perustui havainnointilomakkeeseen, jotka havainnoitsijat täyttivät asioidessaan hotellissa. Tutkimusongelmanamme oli kartoittaa Scandic Rovaniemi – hotellin esteettömyyden tilanne ja selvitimme, kuinka liikuntarajoitteinen henkilö pystyy majoittumaan hotellissa itsenäisesti.

Tietoperustassa avaamme käsitteet esteettömyydestä, majoituspalveluista sekä asiakaspalvelusta. Käsittelemme työssämme liikuntarajoitteisuutta, avustajakoirien oikeuksia, rakennusteknillisiä suosituksia sekä lainsäädäntöä. Havaitsimme, että Scandic Rovaniemi -hotelli on halukas panostamaan hotellin esteettömyyteen, mutta heillä ei ole otettu huomioon kaikkia yksityiskohtia. Kartoituksemme mukaan hotellissa on erittäin ammattitaitoinen asiakaspalvelu mutta hotellin tiloissa on kehitettävää.

Liikuntarajoitteiset asiakkaat ovat yhtä tärkeitä kuin muutkin asiakkaat. Esteettömälle hotellille on kysyntää ja se on erinomainen kilpailuvaltti majoitusliikkeiden keskuudessa. Liikuntarajoitteiselle asiakkaalle majoitusliikkeissä asioiminen tuottaa usein haasteita eikä heidän tarpeita ole otettu tarpeeksi huomioon. Pienilläkin muutoksilla voidaan saada aikaan paljon ja parantaa yrityksen asiakaslähtöisyyttä.

Avainsanat esteettömyys, liikuntarajoitteisuus, asiakaslähtöisyys, havainnointi

Author	Minna Koskela, Salla Leinonen	Year	2013
Commissioned by	Scandic Rovaniemi		
Subject of thesis	Accessible hotel suits everybody		
Number of pages	44 + 3		

The aim of the thesis was to chart the Scandic Rovaniemi hotel's current state of accessibility by using observation and to obtain development proposals on the basis of observation. The thesis focuses on client-centeredness and equality to make the hotel suitable for handicapped persons and their assistance dogs.

In this thesis the method of participant observation was used. The observation was based on the observation form which was filled in by the observers while staying at the hotel. The research problem was to chart the Scandic Rovaniemi hotel's current state of accessibility and to explore how a disabled person is able to act in that hotel independently.

In the theoretical part, the terms of accessibility, accommodation service and also customer service are elaborated. Also physical disability, assistance dog's rights, recommendations of structural engineering and legislation are discussed.

According to this study, Scandic Rovaniemi hotel is willing to invest in the hotel's accessibility, but it has not taken all the details into consideration. The results of this thesis show that the hotel has a very professional customer service, but the hotel rooms need improvements. Handicapped customers are just as important as other guests. There is a demand for accessible hotels and accessibility is an excellent way to stand out from other companies. For handicapped persons it can often be challenging to act in accommodation establishments and their needs have not sufficiently been taken into account.

Key words accessibility, physical disabledness, client-centeredness, observation.

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	2
2	SCANDIC ROVANIEMI	4
2.1	TOIMEKSIANTAJA SCANDIC ROVANIEMI -HOTELLI	4
2.2	MAJOITUSPALVELUT	5
3	LIIKUNTARAJOITTEISUUS MAJOITUSTOIMINNASSA	6
3.1	ESTEETTÖMYYS	6
3.1.1	Hotellin tilojen esteettömyyden määrittäminen	7
3.1.2	Liikuntarajoitteinen henkilö.....	9
3.1.3	Avustajakoira	10
3.2	ASIAKASPALVELU	12
3.2.1	Palvelun laatu	14
3.2.2	Asiakaslähtöisyys.....	16
4	HAVAINNOINNIN KULKU.....	18
4.1	HAVAINNOINTI	18
4.2	HAVAINNOINTITILANNE CASE -YRITYKSESSÄ	20
4.2.1	Havainnoitsijat.....	21
4.2.2	Havainnointilomake.....	22
5	CASE – YRITYKSEN SOVELTUVUUS LIIKUNTARAJOITTEISELLE .	23
5.1	MATKAILUN JA MAJOITTUMISEN MAHDOLLISUUDET LIIKUNTARAJOITTEISILLE	23
5.2	TOIMINTAYMPÄRISTÖN JA ASIAKASPALVELUN KARTOITUS	24
5.2.1	Hotelliin saapuminen.....	25
5.2.2	Hotellin yleiset tilat	28
5.2.3	Hotellihuone ja aamupala.....	32
5.2.4	Asiakaspalvelu ja avustajakoirat	39
6	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	41
	LÄHTEET	45
	LIITTEET	51

KUVALUETTELO

KUVA 1. APUVÄLINEITÄ KÄYTTÄVÄN HENKILÖN TARVITSEMA LIKKUMATILA.	10
KUVA 2. AVUSTAJAKOIRAN MERKKI.	11
KUVA 3 PYÖRÄTUOLILUISKA.	26
KUVA 4. SISÄLLÄ TARVITTAVA LIIKKUMISTILA APUVÄLINEITÄ KÄYTTÄVÄLLE HENKILÖLLE.	29
KUVA 5. HISSIN RAKENNUSTIETOSÄÄTIÖN MÄÄRITTÄMÄT SUOSITUKSET.	30
KUVA 6. SUOSITUSMITAT MAJOITUSLIIKKEEN INVA -HUONEESEEN.	33
KUVA 7. SUOSITUSTEN MUKAINEN INVA -WC TILA.....	34
KUVA 8. PYÖRÄTUOLILLA LIIKKUVA HENKILÖ HOTELLIHUONEEN PÖYDÄN LUONA.	35
KUVA 9. NAULAKON KORKEUS PYÖRÄTUOLILLA LIIKKUVALLE HENKILÖLLE.	36
KUVA 10. HOTELLIHUONEEN WC -ISTUIN, KÄSITUET JA PIDE.	37
KUVA 11. HIUSTENKUIVAAJAN JA PISTORASIAN KORKEUS.....	37
KUVA 12. KÄSISAIPPUATELINEEN KÄYTTÖ.....	38

KUVIOLUETTELO

KUVIO 1. PALVELUPOLKU	13
KUVIO 2. OPINNÄYTETYÖN KULKU	41

1 JOHDANTO

Esteettömyys on nykypäivänä paljon puhuttu aihe. Maailmassa on monia ihmisiä, jotka kokevat epävarmuutta matkustaa liikuntaa rajoittavien esteiden vuoksi tai jotka kokevat saavansa eriarvoista palvelua. Aihe on todella merkittävä, sillä tällä hetkellä väestön ikä on nousussa ja ikääntyvät henkilöt tarvitsevat usein apuvälineitä liikkumiseen. Perehdyttäessä opinnäytetyömme aiheeseen, huomasimme, että aiheesta ei ole tehty 2000-luvulla Suomessa montaa tutkimusta. Löytämämme tutkimukset olivat pääpainoisesti sosiaalialalta liittyen vammaisuuteen tai matkailualalla ravintola, kahvila ja kulkuyhteyksien esteettömyydestä. Vastaavanlaista majoitusliikkeeseen tehtyä toiminnallista tutkimusta emme löytäneet. Haluamme tällä työllä antaa esimerkin siitä, kuinka esteettömyydellä voitaisiin parantaa majoitusliikkeitä asiakaslähtöisemmäksi.

Opinnäytetyömme aihe nousi esille toisen opinnäytetyön tekijän työpaikalla, kun hän majoittui avustettavansa kanssa hotellissa. Olemme myös aikaisemmin tehneet selvityksen koskien esteettömyyttä, opiskellessa matkailua Rovaniemen ammattikorkeakoulussa. Mielestämme liikuntarajoitteisia ei ole vielä huomioitu tarpeeksi majoitusliikkeissä ja jopa pienilläkin parannuksilla voitaisiin helpottaa liikuntarajoitteisten majoittumista.

Selvitimme, kuinka majoitusliikkeessä on otettu esteettömyys ja asiakaspalvelu huomioon ja millaisia muutoksia se kaipaasi. Työssämme tarkastellaan esteettömyyttä asiakkaan näkökulmasta Scandic Rovaniemi -hotellissa. Teimme selvityksen kahden liikuntarajoitteisen henkilön sekä heidän avustajakoiriensa avulla majoittamalla heidät Scandic Rovaniemi -hotelliin, jossa he kävivät suorittamassa toiminnallisen osuuden selvityksestämme hotellin esteettömyyden ja erityistarpeita vaativan asiakkaan palvelemisen nykytilanteesta.

Vaikka keskitymme selvityksessä liikuntarajoitteisiin henkilöihin, niin osa kehitysehdotuksistamme voi toimia auttavana tekijänä ikääntyville ihmisille kuin lapsiperheillekin. Asiakaspalvelu tulee myös esille työssämme, sillä liikuntarajoitteista asiakasta palvellessa on tiettyjä asioita, joita on hyvä osata ottaa

huomioon. Työn tutkimuksellinen osuus opetti paljon uusia asioita opinnäyte-työntekijöille, sillä aiheesta ei löydy vielä kovinkaan paljon tietoa, jonka vuoksi tietoa on jouduttu soveltamaan. Tästä selvityksestä tulee olemaan hyötyä toimeksiantajallemme, sillä tämä työ tarjoaa heille valmiit kehitysehdotukset, kuinka liikuntarajoitteisten henkilöiden majoittamista hotellissa voitaisiin parantaa entisestään.

2 Scandic Rovaniemi

2.1 Toimeksiantaja Scandic Rovaniemi -hotelli

Scandic Rovaniemi -hotelli sijaitsee Rovaniemen keskustassa ja hotellilta on matkaa lentokentälle noin 8 kilometriä sekä se sijaitsee 1,5 kilometrin etäisyydellä rautatieasemasta. Hotellissa on 167 huonetta, 162 savutonta huonetta, sekä hotellista löytyy esteettömiä huoneita. (Scandic hotels 2013c.) Scandic Rovaniemi -hotelli kuuluu Scandic hotelliketjuun johon kuuluu 160 hotellia Pohjoismaissa ja pohjoisessa Euroopassa. Hotelliketjun lähtökohtana on tarjota hotellimajoitusta. (Scandic hotels 2013a.)

Scandic hotelli -ketju kiinnittää huomiota parhaansa mukaan esteettömyyteen ja on palkannut ketjulle esteettömyyslähettilään, joka tekee hotelliketjulle kehitystyötä esteettömyyden parantamiseksi. Esteettömyyttä valvotaan 110 -kohtaisen listan avulla, joista 81 kohtaa tulee täyttyä kaikissa hotelleissa. (Scandic hotels 2013b.)

Hotellinjohtaja kertoi tapaamisemme yhteydessä, että Scandic Rovaniemi -hotelli lainasi pyörätuolin joulukuussa 2012 kaupungin apuvälinelainaamosta. Tällöin henkilökunta testasi pyörätuolilla liikkumista pääsisäänkäynniltä huoneeseen ja huoneesta ravintolaan. Liikuntarajoitteisilla henkilöillä ei ole kuitenkaan hotellia havainnoitu. Hotellinjohtaja halusi myös, että kiinnitämme selvityksessämme huomiota asiakaspalveluun ja kuinka se sujuu havainnoitsijoidemme kohdalla. Työn tuloksena teimme selkeän esteettömyyskartoituksen hotellista toimeksiantajalle. Kartoituksesta käy ilmi, kuinka hotellissa voisi kehittää esteettömyyttä pienillä investoinneilla. Työssämme käy myös selville, mikä tällä hetkellä hotellissa on esteettömyyden kannalta hyvää ja mitä kehitettävää sieltä löytyy.

Case -yritykseksi ja työmme toimeksiantajaksi valitsimme Scandic Rovaniemi -hotellin. Saimme ajatuksen siitä, kun olimme kuuntelemassa Scandic Rovaniemi -hotellin hotellinjohtajan pitämää luentoa. Meidän päätökseemme vaikutti, että olimme saaneet jo aiemmin selville, että Scandic -ketjulla on oma esteettömyyslähettiläs, joka on mukana edistämässä esteettömyysasioita

Scandic -ketjulle sekä esteettömyyttä on hotellissa pyritty jo huomioimaan jollain tasolla.

Emme ole valinneet Case -yritystä sen perusteella, että voisimme tuoda esille yrityksen puutteita tai nostaa sitä paremmaksi yli muiden. Scandic Rovaniemi -hotelli toimii vain työmme esimerkkinä ja käytännön osion kohteena. Päätimme valita opinnäytetyöhömme vain yhden majoitusliikkeen, jotta työn käytännön osuudesta ei tulisi liian laaja. Näin varmistimme, että työaikaa jäisi enemmän tiedon hankintaan, tulosten analysointiin ja aiheen syvällisempään perehtymiseen, jota havainnoivassa työssä vaaditaan.

2.2 Majoituspalvelut

Majoitus- ja ravitsemistoimintaa ohjataan erityislilla (308/2006). Kyseinen laki koskee nimensä mukaisesti majoitustoimintaa, jolla tarkoitetaan ammatillisesti tapahtuvaa kalustettujen huoneiden tai muiden majoitustilojen tarjoamista tilapäistä majoitusta tarvitseville asiakkaille, sekä ravitsemistoimintaa, jolla tarkoitetaan ammatillisesti tapahtuvaa ruuan tai juoman tarjoamista yleisölle elintarvikelaissa (23/2006) tarkoitettussa elintarvikehuoneistossa nautittavaksi. Laki sisältää säännökset muun muassa asiakkaiden valinnasta sekä matkustajatiedoista, -rekistereistä ja -ilmoituksista ja tietojen luovuttamisesta poliisille ja muille viranomaisille. (Lohiniva–Kerkelä 2012, 291.)

Majoituspalvelut ovat opinnäytetyössämme esillä ja varsinkin Scandic Rovaniemi -hotelli näkyy opinnäytetyömme käytännön osuudessa. Käytimme Scandic Rovaniemi -hotellia esimerkkitapauksessamme, jossa liikuntarajoitteiset henkilöt majoittuivat hotelliin. Etsimme työhömme monialaisesti tietoa majoituspalveluiden lainsäädännöstä, suosituksista sekä käytännöistä, jotta pystyimme tekemään työstämme laadullisen.

3 LIIKUNTARAJOITTEISUUS MAJOITUSTOIMINNASSA

3.1 Esteettömyys

Käsitteenä esteettömyys on hyvin laaja, ja se tarkoittaa muutakin kuin fyysisten esteiden poistamista. Esteettömyyteen kuuluu myös sosiaalinen ja psyykkinen ympäristö. Esteettömyys tarkoittaa, että kaikki kansalaiset voivat osallistua työntekoon, harrastuksiin, kulttuuriin ja opiskeluun. (Invalidiliitto 2013a.)

Esteettömyydellä tarkoitetaan sellaista fyysisistä, psyykkistä ja sosiaalista ympäristöä, jossa jokaisella henkilöllä on mahdollisuus toimia yhdenvertaisesti muiden kanssa, riippumatta henkilön ominaisuuksista ja rajoitteista. Esteettömyydessä oleellinen asia on palvelujen toimivuus, erityisesti liikuntarajoitteisten ihmisten kannalta. Ympäristön ja palvelujen tulee olla jokaisen henkilön saavutettavissa. (Koskela–Riutta 2010, 39.)

Esteettömyydestä puhuttaessa liitetään siihen usein käsite saavutettavuus. Tämä käsite ei kata vain tiettyjä kävijäryhmiä, vaan se koskee jokaista ihmistä. Jokainen ihminen vanhenee ja jokaisen terveydentilaan tulee muutoksia. Joskus terveydentilaan voi tulla sellaisia muutoksia, jotka vaikuttavat kykyymme liikkua ja toimia. Kansainvälistymme myös jatkuvasti, joten eri kulttuuritaustoillakin on omat merkityksensä saavutettavuuden kannalta. (Teräsvirta 2007, 6–7.) Saavutettavuutta voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta, mutta opinnäytetyössämme keskitymme kuitenkin fyysisensaavutettavuuden osa-alueeseen.

Kun puhutaan palveluista, tuotteista ja toimintaympäristöistä, jotka on suunnattu kaikille, puhutaan saavutettavasta matkailusta (Accessible tourism). Tällainen suuntaus on saanut alkunsa Desing for all -ajattelusta, joka tarkoittaa sellaisia strategioita sekä keinoja, joilla voidaan edistää esteettömyyttä kaikille. (Blinnikka–Nuijanmaa–Torniainen 2012, 46.) Myös Scandic -hotelliketju on lanseerannut Design for All – ajattelumallia. Vuonna 2007 heidän kaikkiin hotelleihinsa Pohjoismaissa on laadittu esteettömyys-standardi, jonka tavoitteena on lisätä viihtyisyyttä ja esteettömiä palveluita kaikille. (Siitonen 2007, 10.)

Euroopassa on noin 50 miljoonaa liikuntarajoitteista ihmistä ja määrän odotetaan kasvavan koko ajan väestön ikääntymisen vuoksi (European Network for accessible tourism 2012). Liikuntarajoitteiset henkilöt edustavat suurta ja kasvavaa ryhmää Euroopan unionissa, niin businessmatkailussa kuin myös vapaa-ajan matkailussa. Monet liikuntarajoitteisista henkilöistä ovat innokkaita matkailijoita, mutta kohteiden esteettömyys yleisesti Euroopassa on huono. Opastuksien vähyys ja negatiiviset kokemukset vähentävät potentiaalisten ihmisten matkailua. Tehtyjen tutkimusten mukaan, liikuntarajoitteiset ihmiset ovat tunnollisia asiakkaita ja palaavat monesti paikkoihin, jotka pystyvät tarjoamaan heille hyvän saavutettavuuden ja esteettömän palvelun. Esteettömyyden kehittäminen ei toisi ainoastaan taloudellista kehitystä, vaan sitä voitaisiin pitää eräänlaisena läpimurtona yhteiskunnalle. (Westcott 2004, 5–6.) Mielestämme tässä olisi hyvä markkinointi-idea hotellille, jos hotelli pystyttäisiin markkinoimaan esteettömänä. Näin hotelli tavoittaisi täysin uuden asiakaskunnan ja se toimisi myös kilpailuvalttina muiden hotellien rinnalla.

3.1.1 Hotellin tilojen esteettömyyden määrittäminen

Majoitusliikkeitä, jotka täyttävät korkeat vaatimukset ja joiden yhteydessä toimii tasokas ravintola ja erillinen vastaanotto kutsutaan hotelliksi. Hotelleissa tulee olla erityyppisiä huoneita ja huoneistoja, joissa on kylpyhuoneet. Hotellit tarjoavat myös muita palveluja ja tiloja kuten kokoustiloja, kuntosalit, allasosastot ja saunatilat. (Rautiainen–Siiskonen 2010, 32.)

Osan rakennuksen autopaikoista tulee soveltua pyörätuolia käyttäville. Kyseiset paikat tulee sijoittaa rakennukseen pääsyn kannalta sisäänkäyntiin nähden tarkoituksenmukaisesti ja ne tulee merkitä liikkumisesteisen tunnuksella. Paikan käyttäjällä tulee olla todistus, että saa käyttää määrättyä paikkaa. (Rakennustietokortisto 2005, 2.) Pihapiirin kulkuväylien tulee olla helpokulkuisia ja turvallisia. Kulkuväylien alustan pitää olla kova ja pitävä, kuten asfaltti. Piha-alue tulee valaista, jotta näkeminen piha-alueella helpottuu. (Salminen 2003, 193.)

Taitavalla suunnittelulla voidaan usein säästää tilaa. Jos esteettä hotelli-huoneita on useita, ne voidaan suunnitella siten, että pyörätuolista siirrytään

vuoteeseen tai WC-istuimelle vain toiselta puolelta. Esteettömät hotellihuoneet WC- ja pesutiloineen tehdään pareittain siten, että ne pohjaratkaisultaan ovat toistensa peilikuvia ja joissa tila pyörätuolia varten on vain vuoteen tai WC-istuimen toisella puolella. Tällä periaatteella voidaan myös järjestää toimivat esteettömien huoneiden hygieniatilat vanhaan hotelliin. Se pyörätuolin käyttäjä, jolle on merkitystä suunnalla, josta WC-istuimelle siirrytään, voi valita joko oikea- tai vasenkätisen hotellihuoneen. Jos esteettömiä huoneita on vain yksi tai kaksi, tehdään se niin, että vapaata tilaa pyörätuolin käyttäjää varten on WC-istuimen ja vuoteen molemmilla puolilla. (Invalidiliitto ry 2010b.)

Esteettömässä hotellihuoneessa tulee aina olla toinen vuode avustajaa varten. Huoneen sisustuksessa ei saa käyttää allergisoivia, pölyäviä tai pölyä kerääviä materiaaleja. (Invalidiliitto ry 2010a.) Pesutiloissa liikkumis- ja toimintaesteisille tulee olla vapaata kääntymistilaa pyörätuolin pyörähdysympyrän mukaan (halkaisijaltaan 1500mm). Pesuhuoneen altaista ainakin yksi tulee olla sopiva pyörätuolia käyttävälle. (Rakennustieto Oy 2007, 46.)

Henkilö 2 kirjoitti meille pienen pätkän rajoitteistaan, sekä kokemuksistaan majoitusliikkeistä, joissa hän oli vierailut. Hän on kirjoittanut seuraavasti: ”Hotellin olisi tärkeä olla mahdollisimman esteetön, sillä matkustan usein avustajakoiran kanssa, ilman ihmisavustajaa. Hotellia varatessani minun olisi tärkeää voida luottaa siihen, että saan varaamani inva -huoneen, sillä tavallisten huoneiden wc- ja suihkutilat eivät useinkaan sovellu pyörätuolia käyttävälle. Lisäksi toivoisin saavani tarvittaessa apua esim. matkatavaroiden kantamisessa. Toisinaan matkustaessani ongelmana on ollut se, että inva -huone sekä allergiahuone on yhdistetty, jolloin avustajakoiran kanssa majoittuminen on ollut vaikeaa tai jopa mahdotonta.”. (Henkilö 2, 2013.)

Ympäristö tai yksittäinen rakennus on esteetön silloin, kun se on kaikille käyttäjille toimiva, turvallinen ja miellyttävä, ja kun rakennuksen kaikkiin tiloihin ja kerrostasoihin on helppo päästä. Lisäksi tilat ja niissä olevat toiminnot ovat mahdollisimman helppokäyttöisiä ja loogisia. (Invalidiliitto 2010.) Esteettömyydellä tarkoitetaan siis tilaa tai ympäristöä, joka on suunniteltu kaikille.

Kaikki pystyvät liikkumaan esteettömissä tiloissa, vaikka käyttäisivätkin liikkumiseen apuvälineitä.

Esteettömässä tilassa myös lapsiperheiden on helppo liikkua, joten tila ei ole suoraan suunnattu liikuntarajoitteisille tai liikuntaesteisille. Esteettömyyden toteuttaminen vaatii usein yhteistyötä useiden eri toimijoiden välillä. Yhteistyön organisointi mahdollistaa erilaisten asiantuntemuksien mukaanoton, jonka avulla käyttäjien kokemuksilla on ratkaiseva merkitys. Parhaat tuotteet tehdään yhdessä käyttäjien kanssa ja käyttäjille. (Suomen standardisoimisliitto ry 2010, 18.) Opinnäytetyössämme onkin tärkeää kokeilla käytännössä hotellin toimivuutta, jotta voimme antaa kehitysehdotuksia sekä kehittää niitä käyttäjille sopivaksi.

Esteettömyydessä on myös kyse periaatteesta, jonka mukaan rakennettu ympäristö, viestintä, palvelut ja liikenne ovat kaikkien saavutettavissa. Esteettömät laitteet, tuotteet ja niiden käyttöliittymät ovat sellaisia, että niitä pystyy kaikki käyttämään yhdenvertaisesti riippumatta henkilön toimintakyvystä. Esteettömässä ympäristössä kaikki voivat toimia ja liikkua. (Pesola 2013, 12.)

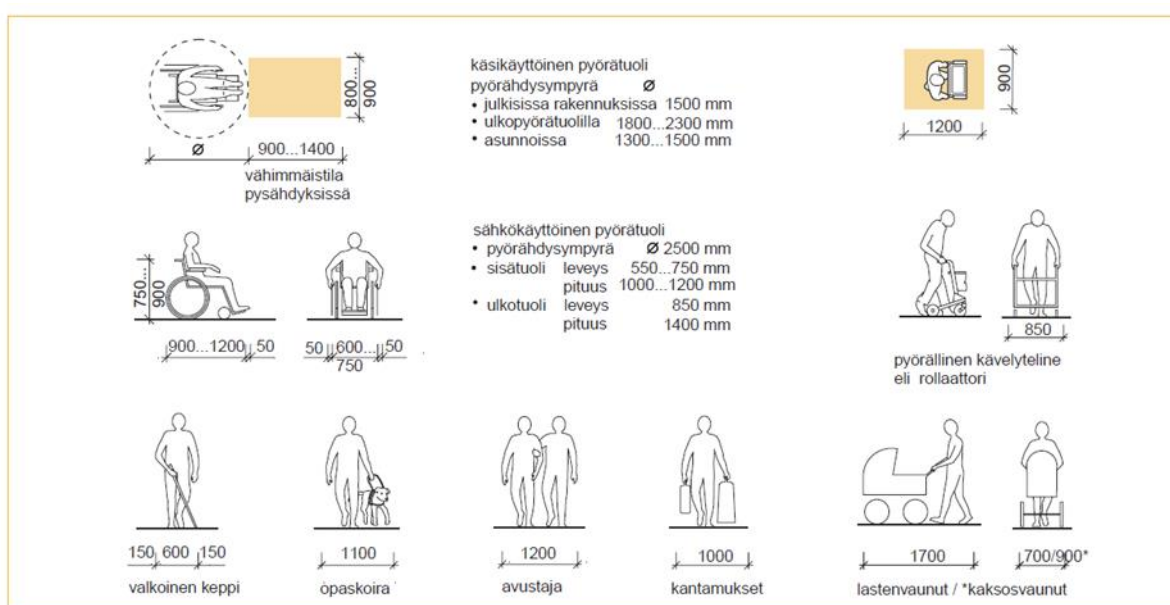
Koska moniakaan rakennuksia ei ole rakennettu alkuperäisesti esteettömäksi, ajatellaan, että esteettömyyden saavuttamiseksi vaaditaan suuria investointeja. Esteettömyyttä voidaan kuitenkin edistää myös pienillä investoinneilla, esimerkiksi kulkuväylien rajauksilla, näkyvillä opastuksilla sekä huonekalujen järkevällä sijoittelulla. (Blinnikka 2012, 45.)

3.1.2 Liikuntarajoitteinen henkilö

Liikkumis- ja toimintarajoitteinen on henkilö, jonka kyky toimia, liikkua tai kommunikoida on joko tilapäisesti tai pysyvästi rajoittunut vamman, sairauden tai ikääntymisen vuoksi. Liikunta- ja toimintarajoitteisia ovat esimerkiksi liikuntavammaiset, kuulovammaiset, näkö-vammaiset, kehitysvammaiset sekä eri-ikäiset sairauden vuoksi liikkumis- ja toimintarajoitteiset henkilöt. Suurimmalla osalla liikuntarajoitteisista henkilöistä on liikuntavamma. Tilapäisenä liikkumis- ja toimimisesteisyyden syynä voi myös olla raskaus, lasten ja lastenvaunujen sekä kantamuksien kanssa liikkuminen. (Nevala-Puranen–

Innanen–Ekroos–Alaranta 2011, 12.) Voidaan myös ajatella niin, että käyttäjien sijasta rakennus, joka ei ole turvallinen, toimiva tai miellyttävä, on liikku- mis- ja toimimisesteinen. Rakennukset suunnitellaan kuitenkin ihmistä varten, ei ihmistä rakennuksia varten. (Invalidiliitto 2010c.)

Liikuntarajoitteisella henkilöllä voi olla tarvittaessa liikkumista tukevia apuvälineitä, kuten kepit, pyörätuoli tai rollaattori. Apuvälineet vaativat yleensä enemmän tilaa, joka tulisi rakennuksissa huomioida. (Kuva 1.) Useilla liikuntarajoitteisilla on avustajakoiria apuna tukemassa liikkumista.



Kuva 1.
Esimerkkejä tilantarpeista.

Kuva 1. Apuvälineitä käyttävän henkilön tarvitsema liikkumatila.
(Rakennustietosäätiön ohjetiedosto 2006.)

3.1.3 Avustajakoira

Avustajakoirat ovat työssämme suuressa osassa, sillä kummallakin liikunta-
rajoitteisella on avustajakoira. Avustajakoirat ovat työkoiria, jotka auttavat
omistajaansa arkiaskareissa. Koirilla on myös laissa säädettyjä oikeuksia,
jotka ovat koirakurissa määritelty.

Järjestyslain 4 luvun 14§ mukaan on määrätty koirakuri, jonka alle on listattu kolme kohtaa. Ensimmäisessä kohdassa määrätään koirat pidettäväksi kyt-

kettyinä taajamassa. Toisessa kohdassa määrätään omistajan pitävän huolta siitä, ettei koira pääse kytkemättömänä kuntopolulle tai muulle sen kaltaiselle juoksuradalle eikä lainkaan yleiselle uimarannalle, lasten leikkipaikaksi varatulle alueelle, toriaikana torille taikka yleiseen käyttöön kunnostetulle ladulle tai urheilukentälle, jollei se ole erikseen sallittua. Kolmannen kohdan mukaan omistajan on pidettävä huolta siitä, että koiran uloste ei jää ympäristöön hoidetulla alueella taajamassa. Kohdat yksi ja kaksi eivät kuitenkaan koske virantoimituksessa käytettävää valtion omistamaa koira, vartiointitehtävässä olevaa vartijan koira, palvelutehtävässä olevaa koulutettua pelastuskoira, liikuntavammaisen avustajakoira eikä näkövammaisen opaskoira. (Järjestyslaki 2003/612, 4 luku, 14.)

Avustajakoiran tulee saada tehdä työnsä rauhassa, eikä avustajakoira saa häiritä työaikana. Avustajakoira koulutetaan juuri oman käyttäjänsä tarpeita vastaavaksi, ja koiran käyttäjällä on vastuu koiran hyvinvoinnista. Koiran tunnistaa sinivalkoisesta invalidiliiton merkistä (kuva 2.), joka on työliiveissä, kävelyvaljaissa tai repussa. (Invalidiliitto ry - Avustajakoira-assistendhund ry. 2013.)



Kuva 2. Avustajakoiran merkki.
(Avustajakoira 2013a.)

Jotta koira soveltuu avustajakoiraksi, on sen oltava fyysisesti terve ja luonteeltaan tehtäviinsä soveltuva. Koiralta vaaditaan avoimuutta, yhteistyökykyisyyttä sekä tasapainoisuutta. Mikäli koira luovutetaan asiakkaan käyttöön, on sen täytynyt läpäistä käyttöönottokatsastus, jonka avulla on varmistettu avustajakoiran soveltuvuus työhön. (Kortelainen 2012, 42.) Koirien taitojen säilymistä valvotaan kokeilla, joihin koira osallistuu kahden vuoden välein, ennen kuin täyttää kahdeksan vuotta. Avustajakoirat työskentelevät niin pitkään kuin

heidän terveydentila sallii. (Avustajakoira 2013a.) Koiria koulutetaan naksutinkoulutuksella, joka on toiselta merkitykseltään positiivisen ehdollistamisen menetelmä. Koulutuksessa koiran oikeat suoritukset palkitaan ja virheelliset toiminnot jätetään huomiotta. (Kortelainen 2012, 42.)

Kohdatessa avustajakoiran, siihen ei saa kiinnittää mitään huomiota. Koiralle ei saa puhua eikä sitä saa silittää. Parhaiten koira saa työrauhan kun siihen ei edes katso. (Hukkanen 2013, 7.) Koira nauttii työstään, joten koira tarvitsee työrauhan, jotta se voi seurata ohjaajan antamia merkkejä. (Ayrer 2012, 33.)

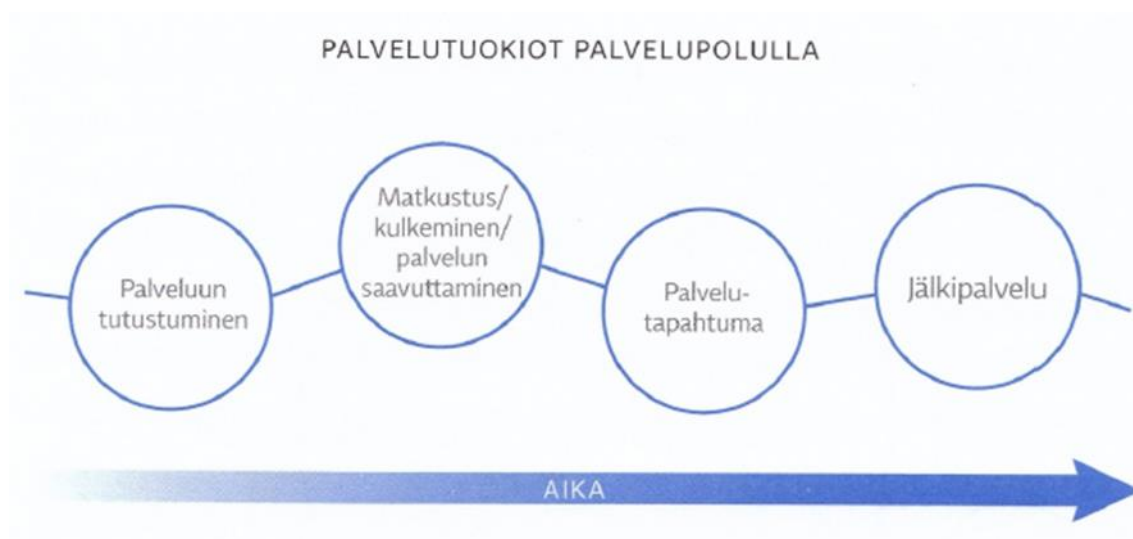
3.2 Asiakaspalvelu

Majoituspalveluiden lisäksi tutkimme opinnäytetyössämme asiakaspalvelua ja sen toimivuutta liikuntarajoitteisen näkökulmasta, sillä ensimmäinen mielikuva hotellista muodostuu vastaanotossa tai jo varausta tehdessä. Hotelliyöpymisen varaus tehtiin kuitenkin toimeksiantajan kautta, jotta havainnoitsijoiden vierailu pysyi henkilökunnalta salassa. Tästä syystä emme selvittäneet, miten eri varauspalvelut toimivat ja millaiset mahdollisuudet niiden kautta olisi vaikuttaa esteettömmimpiin vaihtoehtoihin hotellissa. Case -yritys kustansi yöpymisen, joten havainnoitsijat eivät olisi pystyneet tekemään varausta ilman laskutusta tai käteismaksua.

Hotellin henkilökunnan jokainen työntekijä palvelee omalla persoonallisuudellaan, mutta äänenkäyttöön ja sanattomaan viestintään tulee kiinnittää huomiota, jotta ei loukkaa asiakasta. Asiakaspalvelijoiden tulee muistaa kuunnella asiakkaitaan ja heidän tarpeitaan, jotta voi palvella asiakasta hänen tarpeidensa mukaan. (Rautiainen–Siiskonen 2010, 161.)

Asiakaspalvelu on tärkeää kaikissa vuorovaikutussuhteen vaiheissa. Vaiheita ovat tiedusteluihin vastaaminen ja neuvominen, palvelu itse ostotapahtuman yhteydessä sekä ostotapahtuman jälkeinen suhteen ylläpito ja jälkihoito. (Bergström–Leppänen 2003, 159.) Jokainen palvelu koostuu keskeisistä kohtaamisista sekä päävaiheesta, joissa tapahtuu palvelun tuotanto sekä asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutus. Näitä keskeisiä vaiheita kutsutaan palvelutuokioiksi. Palvelutuokio on vain yksittäinen osavaihe asiak-

kaan kokemasta palvelusta, sillä palvelu on ajassa etenevää prosessia, joka muodostuu toisiaan seuraavista palvelutuokioista (Kuvio 1.). Toisiaan seuraavat palvelutuokiot muodostavat palvelupolun, joka muodostaa asiakkaille arvoa tuottavan palvelukokonaisuuden ja asiakaskokemuksen. (Miettinen 2011, 49–50.)



Kuvio 1. Palvelupolku
(Mäkelä 2011, 21.)

Palvelupolku kuvaa sen eri osa-alueita yksityiskohtaisemmin. Ensin määritellään, mitä osaa asiakkaan palvelupolusta halutaan tarkastella. Palvelupolku voidaan jakaa kolmeen osaan. Nämä osat ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Esipalvelulla tarkoitetaan sitä, kun asiakas tutustuu palveluun esimerkiksi verkon välityksellä tai puhelimella. Ydinpalvelu on se vaihe, jossa tuotetaan asiakkaalle todellinen arvo. Jälkipalvelu on palvelutapahtuman jälkeinen toiminta, kuten asiakaspalvelu. (Mäkelä 2011, 21–22.)

Asiakkaalle on tärkeää luoda hyvä ensivaikutelma, jotta saadaan onnistunut palvelutapahtuma. Onnistuneet ensivaikutelmat antavat usein anteeksi myöhemmin sattuneet virheet sekä puutteet. Ensivaikutelma syntyy ympäristöstä, henkilökunnasta, muiden asiakkaiden toiminnasta sekä yrityksen imagosta ja mielikuvasta. Näiden lisäksi myös sijainti, saavutettavuus, näkyvyys ja kalusteiden sekä laitteiden taso lisäävät houkuttelevuutta. Henkilökunnan on pidettävä huolta yrityksen miljööstä, sillä monesti ensivaikutelma syntyy jo ennen

ihmiskontakteja. Asiakaspalvelutehtävissä on lähes aina kiire ja yhtä aikaa voi olla useita asiakkaita palveltavana. Täytyy kuitenkin muistaa, että jo katseella sekä hymyllä saadaan luotua asiakkaalle tervetullut vaikutus ja asiakkaat voivat tuntea itsensä arvostetuksi. Sanoilla tai niiden määrillä ei ole suurta vaikutusta, asiakaspalvelijan asenteella ja olemuksella sen sijaan on. (Lahtinen–Isoviita 2001, 1,3.)

Asiakkaat haluavat tulla kohdelluiksi yksilöinä. Nöyristelevän palvelun sijasta on asiakas osattava ottaa vakavasti ja kuunnella asiakkaan toiveita. Ihmiset jakavat mielellään positiivisia kokemuksia toistensa kanssa, joten asiakkaat on hyvä osata yllättää myönteisesti. Täytyy siis tehdä jotakin, mitä asiakas ei olisi osannut odottaa. Toimiva yritys myös rohkaisee asiakkaita antamaan palautetta, jotta puutteisiin pystytään puuttumaan mahdollisimman nopeasti. Asiakaspalvelu on taito, jonka kaikki voi oppia. Tärkeintä on vaan muistaa se, että kohtelee muita niin, kuin haluaisi itseään kohdeltavan samassa tilanteessa. (Lahtinen–Isoviita 2001, 42.)

3.2.1 Palvelun laatu

Palvelu sanalla on monia eri merkityksiä. Sen tarkoitus vaihtelee henkilökoh-
taisesta palvelusta palveluun tuotteena. Grönroos, joka on tunnettu palvelui-
den markkinoiden tutkimuksista, on tutkinut palvelusta kirjoitettuja määritel-
miä ja yhdistänyt ne yhdeksi kokonaisuudeksi. Hän määrittelee palvelun seu-
raavasti: ”Palvelu on ainakin jossain määrin aineeton teko tai tekojen sarja,
jossa asiakkaan ongelma ratkaistaan yleensä siten, että asiakas, palvelu-
henkilökunta ja/tai fyysisten resurssien tai tavaroiden ja/tai palvelun tarjoajan
järjestelmät ovat vuorovaikutuksessa keskenään.” Grönroos painottaa kui-
tenkin keskittyä määrittelemisen sijasta palveluiden piirteisiin, jotka ovat
useimmille palveluille yhteisiä. (Grönroos 1998, 49, 51–52.)

Usein palvelut yhdistetään fyysisiin tavaroihin, mutta kuitenkin asiakkaat ku-
vailevat palveluita esimerkiksi ilmauksilla kokemus, luottamus, turvallisuus.
Tämä tekee palveluista subjektiivisia eli aineettomia palveluita. Palvelut sisäl-
tävät toki myös konkreettisia asioita ja hotellissa se voisi olla esimerkiksi aa-
mupala. Aineettomuudesta johtuen, voi asiakkaan olla hankalaa arvioida pal-

velua. Asiaan vaikuttaa se, millainen palvelu on kyseessä ja onko asiakas alusta loppuun mukana luomassa palvelua vai mukana vain osittain. Hotellissa koettuun palveluun vaikuttaa eniten se, että millaista vuorovaikutusta ostajan ja myyjän välillä tapahtuu eli millaiset ovat palvelutapaamiset. (Grönroos 1998, 53–54,63.)

Palvelun laadulla, jonka asiakkaat kokevat, sisältävät kaksi eri ulottuvuutta: tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus. Esimerkiksi kun hotellivieras saa huoneen, on se yksi hotellin toiminto ja osana laatukokemusta. Selvästi asiakkaille on tärkeää se, mitä he saavat ollessaan vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa ja juuri tällä on merkitystä heidän arvioidessaan palvelun laatua. Vuorovaikutuksenlaatu on vain yksi laadun ulottuvuus ja sitä kutsutaan palveluntuotantoprosessin tuloksen tekniseksi laaduksi. Koska myyjän ja ostajan välillä on useita vuorovaikutustilanteita sekä menestyksellisiä tai epäonnistuneita totuuden hetkiä, ei pelkästään teknillisen laadun ulottuvuus pidä sisällään kaikkea asiakkaan kokemaa laatua. Laatuun vaikuttaa myös se tapa, kuinka tekninen laatu sekä prosessin lopputulos hänelle välitetään. Asiakaspalvelijan ulkoinen olemus, käyttäytyminen sekä tapansa palvella, vaikuttavat myös osaltaan palvelusta saatuun käsitykseen. (Grönroos 1998, 63–64.)

Laatu on yksi tärkeimmistä kilpailueduista. Sanotaan, että yrityksen kilpailuetu riippuu sen tarjoamien palveluiden sekä tavaroiden laadusta. Teknisen edun saavuttaminen on haastavaa, sillä kilpailijat pystyvät tuomaan pian markkinoille vastaavanlaisia ratkaisuja. (Grönroos 1998, 66.) Perinteiset palveluyritykset, kuten hotellit, ovat aina joutuneet kilpailemaan palveluilla, koska asiakkaat muuttuvat vaativimmiksi ja haluavat lisätä mukavuutta sekä parantaa toimivuutta. Nykyisin palveluyritykset ovat enimmässä määrin tilanteessa, jossa ydintuotteella ei voida taata kilpailuetua, vaan se muodostaa pelkän lähtökohdan sen kehittämiseksi. Kyseisessä tilanteessa yritys voi panostaa kilpailuetuunsa jalostamalla ydintuotteensa palvelutarjoomaksi, joka tuottaa arvoa lisääviä palveluaineiksia. Jotta yritys pystyisi selviämään palvelukilpailussa, on sen omaksuttava ainakin kolme vaatimusta. Nämä ovat asiakaslähtöisyys, kilpailulähtöisyys ja tekniikkalähtöisyys. Nykypäivän asiakkaille ei enää riitä, että teknilliset asiat ovat hyvin hoidettuja, vaan asiakkaat

etsivät parempaa arvoa kokonaisuudessaan. Kun yritykset suuntaavat huomionsa palveluihin ja entistä arvokkaimpiin tarjoamiin, pakottaa se kilpailijatkin kiinnittämään huomiota palveluihin. (Grönroos 2009, 33–34.)

Esteettömyys on nimenomaan kilpailuetu. Sen avulla voidaan luoda pysyviä asiakassuhteita, eikä pidä unohtaa, että myös liikuntarajoitteisilla ihmisillä on ostovoimaa. (Suomi kaikille 2013d.) Esteettömyyttä kannattaisi suunnata matkailualalla toimiville uusille yrityksille, jotka osaavat hyödyntää saavutettavuuden sekä toimivuuden kilpailueduksi. Yritysten yhteistyö voisi tuottaa tuotteita, joissa esteetön ympäristö ja siihen kuuluvat toiminnot luovat asiakkaan toimintakyvylle soveltuvan palvelun. Täysin toteutunut esteetön matkailukonsepti vaatii myös teknologian, infrastruktuurin, viestinnän sekä markkinoinnin huomioimisen. (Siitonen 2007, 10.) Kun palveluja tarjoavassa yrityksessä otetaan huomioon tilojen ja palveluiden saavutettavuus, on siitä hyötyä kaikille asiakkaille. Matkailukohteen esteettömyyden merkitys korostuu kuitenkin liikuntarajoitteisten ihmisten kohdalla. Kun kohteessa on toimivat ratkaisut sekä laadukas palvelu, nostaa se kohteen markkinointia ja myyntiä.

3.2.2 Asiakslähtöisyys

Henkilökunnan osaamisen kautta voidaan antaa yrityksestä hyvä kuva, jos yrityksessä osataan kohdata erityisasiakkaat ilman syrjintää. Useasti ongelmaksi koituu kuitenkin henkilökunnan tietämättömyys liikuntarajoitteisista henkilöistä ja kuinka heidät tulisi kohdata. (Westcott 2004, 7.) Toimivassa yrityksessä asiakkaiden erityisvaatimukset huomioidaan. Apuvälineitä olisi hyvä löytyä, eikä asiakkaan toivomuksia saisi kyseenalaistaa, sillä jokainen tuntee omat tarpeensa parhaiten. Esteettömyys onkin suurilta osin henkilökunnan asennoitumista tilanteissa. Jokaista toivetta ei ehkä aina voi toteuttaa, mutta hyvällä asiakaspalvelulla tilanteen voi monesti korjata. Yrityksen olisi syytä ottaa huomioon jo kyseiset asiat rekrytoidessaan uutta henkilökuntaa sekä opastaa heitä jatkossa työpaikalla toimimaan oikein. Mitä paremmin henkilökunta sisäistää asiat, sitä laadukkaampaa palvelu on. (Asikainen–Blinnikka 2012, 51–52.)

Asiakaspalvelijan on pystyttävä luottamaan omaan kykyynsä palvella, ja jos esimerkiksi liikuntarajoitteisella ihmisellä on mukana avustaja, tässä tapauksessakin on muistettava kommunikoida liikuntarajoitteisen asiakkaan kanssa häntä silmiin katsoen ja hänelle normaalin asiakaspalvelutilanteen luoden. Erityisasiakkaan palveleminen voi joskus vaatia enemmän aikaa sekä kärsivällisyyttä, mutta se ei saisi vaikuttaa palvelun laatuun. (Rantakokko 2011, 14.) Erityisasiakkaan tullessa hotelliin, voi tiskin takana oleva asiakaspalvelija hieman katsoa millaista apua kyseinen asiakas voisi tarvita. Monesti varsinkin majoitusliikkeiden vastaanottotiski on niin korkea, että pyörätuolissa istuva asiakas ei yletä asioimaan sen äärellä. Tällöin asiakaspalvelija voi avustaa viemällä täytettävät lomakkeet matalammalle pöydälle ja myös ojentaa maksupäätettä alemmalle tasolle. Jos henkilö on vain lievästi liikuntarajoitteinen, voi hänelle myös tarjota tuolia tai muuta apuvälinettä. On kuitenkin muistettava, että liikuntarajoitteisen henkilön omat apuvälineet ovat henkilökohtaisia eikä niihin saa koskea ilman henkilön lupaa. (Suomi kaikille 2013c.)

4 HAVAINNOINNIN KULKU

4.1 Havainnointi

Havainnointi sopii selvityksiin, joissa tutkitaan tekstejä, kuvia, esineitä, luontoa ja ympäristöä. Havainnointiaineiston kerääminen sopii laadulliseen tutkimusmenetelmään sekä selvitykseen, jossa tutkija on enemmän tai vähemmän mukana. (Vilkkä 2007, 38.) Havainnointi yksin tai yhdessä toisten aineistonkeruumenetelmien kanssa on aina suuritöinen ja aikaa vievä aineistonhankintamenetelmä. Havainnointi on perusteltu tiedonhankkimismenetelmä, kun selvittävästä ilmiöstä ei tiedetä mitään tai tietoa on hyvin vähän (Tuomi–Sarajärvi 2009, 81). Mielestämme ympäristöä ja sen käyttötarkoitusta asiakkaille on paras selvittää siten, että asiakkaat pääsevät havainnoimaan ympäristöä ja kertomaan havainnointilomakkeen avulla, vastasiko Scandic Rovaniemi -hotellin ympäristö liikuntarajoitteisten tarpeita. Liikuntarajoitteisten henkilöiden majoittumisesta ei ennestään löydy paljoa tietoa, joten havainnointi on myös Tuomen ja Sarajärven mukaan paras tutkimusmenetelmä.

Havainnoivassa selvityksessä on tarkoituksenmukaista etsiä avainhenkilö, jonka avulla olisi helpompi päästä tutkittavan ryhmän sisälle. Sopivaa henkilöä voi etsiä tuttavapiiristä, työpaikoilta sekä muusta sellaisesta. (Aaltola–Valli 2001b, 133.) Meidän työssämme avainhenkilöitä on kolme. Tärkein avainhenkilömme on toimeksiantajamme, sillä hänen avullaan saimme havainnoitsijat majoittumaan hotelliin henkilökunnan tietämättä selvityksestä. Avainhenkilöitämme ovat myös liikuntarajoitteiset henkilöt, sillä heidän avullaan pystyimme suorittamaan havainnointiosuuden niin, että tilanne oli realistinen ja aito.

Havainnointi on eräänlainen työkalu, jossa on kyse systemaattisesta tarkkailusta. Havainnointi voidaan kohdistaa ihmisten toimintaan, miten jotakin tiettyä palvelukontekstia käytetään tai miten palveluiden käyttäjät toimivat vuorovaikutustilanteissa tietyssä ympäristössä. Havainnointi sopi erityisen hyvin meidän opinnäytetyömme työkaluksi, sillä selvitimme, kuinka juuri liikuntarajoitteiset asiakkaat voivat majoittua case -yrityksessä. Tulosten kautta pystyimme antamaan palveluntarjoajalle syvempää sekä välitöntä tietoa palve-

luiden sopivuudesta liikuntarajoitteisille henkilöille. (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2010.)

Havainnoinnissa on huomioitava erot eri ihmisten ja havainnointitilojen välillä, sillä niiden erottelu on tärkeää laadullisessa analyysissä. Havainnot eivät ole suoraan tuloksia, vaan ne toimivat johtolankoina, joita tulkitsemalla pyritään selvittämään havainnon tulos. Havainnot ja tulokset ovat eri asia, sillä tuloksia tuimme teoreettisella tiedolla, verraten havainnoitsijoiden tekemiin muihin. (Alasuutari 2011, 43, 78.)

Havainnointitekniikka voi olla systemaattista ja standardoitua, jolloin se on erittäin pitkälle strukturoitua, jäsenneltyä ja yksityiskohtaista. Strukturoidussa havainnoinnissa tutkija jäsentelee ongelman ennen havainnointia ja laatii sitä varten luokitteluja selvityksen aiheesta riippuen. Selvittävää aiheesta tulee olla jo ennestään tietoa, jotta voidaan päättää mitä ja milloin havainnoidaan. (Saaranen–Kauppinen–Puusniekka 2013.)

Havainnoinnin kautta saatua tietoa voidaan yhdistää kerättyyn aineistoon (Aaltola–Valli 2001a, 129). Työssämme käytimme havainnointia vain yhtenä menetelmänä tiedonhankinnassa. Keräsimme tietoa monipuolisesti tietoperustan kautta, sekä havainnointilomakkeiden avulla.

Havainnointiin liitetään usein laadullinen tutkimus, jota mekin käytimme työssämme, jotta saimme tuettua havainnoimamme asiat luotettavaan tietoon. Olemme hankkineet työhömmme monialaista tietoperustaa ja tuoneet laadullista tutkimusta havainnointimenetelmämme tueksi. Tietoperustana käytimme aiheeseen liittyviä opinnäytetöitä, kirjallisuutta, lainsäädäntöä sekä aiheeseen liittyviä artikkeleja. Pyrimme varmistamaan lähteiden aitouden sekä luotettavuuden etsimällä useampia lähteitä aiheeseen liittyen.

Aineistonkeruu tutkimuskysymysten avulla voi täsmentyä ennen aineistonkeruuta tai sen aikana. Aineistoa saattaa mahdollisesti olla ennen tutkimuskysymysten täsmentymistä. Kussakin tapauksessa tärkeintä on kuitenkin se, että tutkijan kysymykset ja aineisto vastaavat toisiaan. Jos tutkia haluaa saada selville, kuinka ihmiset kokevat jonkin asian, aineiston tulee tehdä oikeutta

kokemusten ominaislaadulle. Tutkijan tulee ennen aineistonkeruuta pohtia, minkälaisia kokemuksia ovat luonteeltaan ja millä eri tavoin niitä voidaan tavoitella. (Aaltola–Valli 2001a, 51.)

Aaltolan ja Vallin mukaan pelkät muistinvaraiset muistiinpanot eivät riitä, koska muisti on hyvin valikoiva. Sen vuoksi tarvitaankin muunlaisia muistiinpanoja, niinpä kynä ja paperi ovat teknistyneessä maailmassa tarpeellisia tämän tyyllisen tutkimusmenetelmän tekemisessä. (Aaltola–Valli 2001b, 134.) Muistiinpanojen tueksi havainnoitsijat pystyvät dokumentoimaan havainnointia valokuvien, äänitysten tai videoiden avulla. Erittäin tärkeää on myös se, että havainnoitsijalla on mahdollisuus kirjata omia näkemyksiään ja pohdintojaan. (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2010.)

4.2 Havainnointitilanne Case -yrityksessä

Pohdimme, miten voisi luoda havainnointitilanteen, jonka avulla mahdollisimman moni asia pystyttäisiin ottamaan huomioon. Tämän vuoksi pyysimme havainnoitsijoita ottamaan case -tilanteeseen mukaan tavarat, mitä he tarvitsivat majoittuessaan todellisessa tilanteessa. Heillä oli mukana matkalaukut, koirien kevythäkki sekä tarvittavat apuvälineet. Hotelliin he saapuivat autolla, jotta parkkialue pystyttiin myös kartoittamaan.

Henkilö 2 liikkuu pienimmällä aikuiselle soveltuvalla manuaalipyörätuolilla, joten mahdollisuudet suuremman pyörätuolin soveltuvuudesta case -yrityksessä ovat arvioituja. Sovimme havainnoitsijoiden kanssa, että he luovat todenmukaisia ongelmatilanteita, jotta pystyimme selvittämään, miten henkilökunta on valmis auttamaan näissä tilanteissa. Esimerkiksi henkilö 2 soitti apua vastaanotosta, koska ei itse ylettynyt hiustenkuivaajaan. Sovimme myös, että havainnoitsijat liikkuvat ja testaavat mahdollisimman monia hotellin eri tiloja, jotta case-yrityksen esteettömyydestä saataisiin luotua tarvittava kokonaiskuva.

4.2.1 Havainnoitsijat

Havainnoitsijamme eivät halunneet nimiään julkaistavan opinnäytetyössämme, joten käytämme heistä nimikkeitä henkilö 1 ja henkilö 2. Henkilö 1 pystyy kävelemään, mutta hän käyttää liikkueessaan kävelykeppiä sekä avustajakoira, jotka tukevat hänen liikkumistaan. Henkilö 1:llä on tuki- ja liikuntaelin sairaus, jonka vuoksi hän tarvitsee liikuntaa tukevia toimintoja. Kävelykepin käyttäjällä tulee olla hyvä käden ja koko yläraajan toiminta. (Salminen 2003, 129). Avustajakoiran käyttäjällä voi olla huono tasapaino, ja avustajakoira tukee käyttäjiänsä (Hukkanen 2013, 7).

Henkilö 2:sen liikkumista rajoittaa synnynnäinen CP-vamma, jonka vuoksi hän liikkuu manuaalipyörätuolilla sisällä ja ulkona. Henkilö pystyy seisomaan lyhyitä aikoja seiniin tukien. Henkilöllä on avustajakoira, joka auttaa henkilö 2:sta päivittäisissä toiminnoissa.

Pyörätuolin tarkoituksena on auttaa käyttäjiänsä omatoimiseen tai avustettuun liikkumiseen sekä parantaa henkilön muuta toimintakykyä. Pyörätuolia käytetään apuvälineenä silloin, kun liikkuminen muiden apuvälineiden kanssa ei onnistu ollenkaan tai onnistuu vain lyhyitä välimatkoja. (Salminen 2003, 136.) Manuaaliset pyörätuolit voidaan jakaa rungoltaan kahteen päätyyppiin, kiinteä- ja ristikkorunkoisiin. Kiinteärunkoisen pyörätuolin ajatellaan yleensä olevan kestävämpi ja kevyempi kuin ristikkorunkoisen pyörätuolin. Tästä johtuen muun muassa isokokoiset pyörätuolin käyttäjät sekä urheilijat käyttävät yleensä kiinteärunkoista pyörätuolia. Ristikkorunkoisen pyörätuolin etu on sen helppo kasattavuus ja kasattuna pieneen tilaan mahtuminen. (Haavisto–Himanen 2010, 13.)

CP kirjainyhdistelmä tulee sanoista cerebral palsy. CP-vamma on varhaislapsuudessa tapahtunut aivoperäinen halvaus, joka syntyy raskauden aikana, syntymän yhteydessä tai yleensä kahteen ikävuoteen mennessä. CP-vamma vaihtelee yksilöllisesti lievästä toimintahäiriöstä vaikeaan monivammaisuuuteen, ja se aiheuttaa aina liikunta- tai toimintavamman. (Malm–Matero–Repo–Talvela 2004, 278.)

4.2.2 Havainnointilomake

Olemme työssämme koonneet havainnoitsijoille täytettävän havainnointilomakkeen, jonka kysymyksiin havainnoitsijat vastasivat yöpyessään case-yrityksessä. Kysymysten lisäksi lomakkeessa on tyhjää tilaa, jotta havainnoitsijat saivat kirjoittaa ylös asioita, joita me emme osanneet ottaa huomioon tai havainnoinnin aikana tuli vastaan muita aiheeseen liittyviä olennaisia asioita.

Käsittelimme hotellin eri tilat ja palveluvaiheet järjestyksessä yksityiskohtaisesti. Havainnointilomake on tehty webropolin avulla ja se sisältää valinta, -monivalinta sekä avoimia kysymyksiä. Toivoimme saavan joitain suoria kehitysehdotuksia havainnoitsijoilta, joita meidän on mahdoton huomata kirjojen ja teoriatiedon perusteella. Havainnointilomakkeessa on otettu huomioon seuraavat asiat:

- hotelliin saapuminen
 - hotellin piha- ja parkkialue sekä sisäänkäynti
- hotellin yleiset tilat
 - vastaanotto
 - yleiset tilat
 - hissi
- hotellihuone ja aamupala
 - hotellihuone
 - kylpyhuone
 - aamupalabuffet sekä ravintola
- asiakaspalvelu ja avustajakoira
 - asiakaspalvelu
 - avustajakoirat

5 CASE – YRITYKSEN SOVELTUVUUS LIIKUNTARAJOITTEISELLE

5.1 Matkailun ja majoittumisen mahdollisuudet liikuntarajoitteisille

Liikuntarajoitteiset joutuvat usein rakentamaan elämänsä oman elinympäristönsä suomien edellytyksien mukaisesti. Liikuntarajoitteiset henkilöt haluaisivat varmasti irtautua arjesta matkailun avulla. Usein matka päätöstä ei uskalleta tehdä, koska ei olla varmoja pystyvätkö he toimimaan itsenäisesti matkakokohteessa. Matkan suunnittelu ja toteutus voidaan kokea todella työlääksi, jonka vuoksi monet matkat jäävät toteutumatta. (Lundgren 2006, 18.)

Euroopan väestöstä yli 15 prosenttia on vammautuneita ja heillä tulisi olla samat oikeudet kuin muillakin Euroopan kansalaisilla. Euroopan komissiolla on tavoitteena, että liikuntarajoitteisilla ja vammaisilla olisi samanlaiset mahdollisuudet vaikuttaa yksilöllisiin valintoihin ja päätöksiin, kuin terveillä kansalaisilla. Euroopan komission toiminnan päätavoitteena on estää sosiaalista syrjäytymistä, edistää liikkuvuutta, poistaa esteitä sekä hyödyntää tietotekniikan tarjoamia mahdollisuuksia. Euroopan komission tavoitteena on varmistaa liikuntarajoitteisten osallistuminen toimintaan yhteiskunnassa, jotta se on tasa-arvoista muiden kansalaisten kanssa ja näin varmistaa, että vammaiset pääsevät esteettömästi nauttimaan erilaisista palveluista. (Euroopan komissio 2013.)

Pohjoismaissa toimii vammaispoliittinen neuvosto, jonka tavoitteena on rakentaa esteetön ja kaikkien saavutettavissa oleva yhteiskunta. Esteettömän liikkumisen tulee olla kaikkien ihmisten oikeus, jonka vuoksi pohjoismaisia yhteiskuntia tulee ohjata esteettömään suunnitteluun ja rakentamiseen. Esteettömän suunnittelun periaatteina on saada esimerkiksi demokratia kaikille, esteetön joukkoliikenne, - kaupunkisuunnittelu, - kulttuurielämä ja esteetön matkailu. (Norden 2013.)

Löysimme Joni Huopanan kirjoittaman artikkelin omista matkailukokemuksista. Hänellä on lihassairaus, jonka vuoksi hän istuu sähköpyörätuolissa. Artikkelissaan Huopana painottaa matkailun tärkeyttä liikuntarajoitteisten ihmisten

keskuudessa. Hänen mielestään vain asenteella on väliä, eikä liikuntarajoitteisuus ole estänyt häntä matkustelemasta kotimaassa kuin Euroopassakin. Artikkelissaan Huopala toteaa seuraavasti: ”Jokaisen matkailuyrittäjän, pienen nakkikioskin pitäjästä aina kansainvälisissä hotelliketjuissa työskenteleviin saakka, tulee ymmärtää, että jokainen millä tahansa tavalla vammainen on yhtä potentiaalinen asiakas kuin kuka tahansa näennäisesti ”terve” matkaileva henkilö.”. Huopana painottaa, että esteettömyyden tulisi olla imago-kysymys. Jokaisen matkailukohteen tulisi antaa sellainen kuva, että myös liikuntarajoitteiset henkilöt ovat tervetulleita asiakkaita. (Huopana 2010.)

5.2 Toimintaympäristön ja asiakaspalvelun kartoitus

Kun organisaatio haluaa kehittää tilojensa ja palveluidensa soveltuvuutta kaikille, tarjoaa esteettömyyskartoitus hyödyllisen työkalun. Esteettömyyskartoituksella on tarkoitus ottaa selville kohteen parannustoimenpiteet. Kustannussyistä esteettömyyden parantaminen on usein asteittaista. Pieniä investointeja ja korjauksiin voidaan tehdä huolto- ja kunnossapitotöinä. Suuremmat muutostyöt voivat joutua odottamaan esimerkiksi seuraavaan peruskorjaushankkeeseen. Esteettömyyskartoitusta suositellaan kuitenkin tehtäväksi aina rakennuksen kaikissa tiloissa ja jokaisen käyttäjäryhmän näkökulmasta. Kaikille suunnitellut tilat pienentävät onnettomuus riskiä, joten sillä on merkitystä sekä turvallisuus- että toimivuuskysymysten kanssa. (Rusko-Vaara–Rissanen–Rasa–Seppälä–Laakso 2009, 11–12.)

Kartoitusraportissa esitetään esteettömyyttä parantavia toimenpideehdotuksia, havainnoitsijoiden kokemusten pohjalta. Kartoitusraportti perustuu pääpainoisesti rakennustietosäätöön rakentamismääräyskokoelmaan ja suunnitteluohjeisiin. Ehdotetuille korjaustoimenpiteille ei tehdä kustannusarvioita, koska kustannusarvion laatiminen vaatii yksityiskohtaisempaa suunnitelmaa korjaustoimenpiteille. (Rusko-Vaara 2009, 14.)

Valokuvien avulla voidaan esittää hyviä ja huonoja esimerkkejä kartoitettavasta tilasta. Kuvien avulla on helpompi kiinnittää huomioita tarkoituksenmukaisiin asioihin kartoitettavassa kohteessa. (Rusko-Vaara 2009, 22.). Olemme käyttäneet tekemässämme kartoituksessa havainnoitsijoiden ottamia ku-

via, havainnollistamaan inva -huoneen ongelma kohtia. Kartoituksessamme on myös rakennusteknisistä suosituksista otettuja kuvia, jotka auttavat ymmärtämään kartoitetun tilan suositusten ymmärtämistä.

Kartoitettaessa majoitusliikkeen toimintaympäristön esteettömyyttä, arvioidaan useita eri tekijöitä, kuten rakennusteknisiä suosituksia. Kartoituksessa arvioidaan lisäksi palveluiden saavutettavuutta. Palveluiden saavutettavuuden kartoittamisessa huomioidaan muun muassa henkilökunnan saamaa koulutusta, pienapuvälineiden saatavuutta kyseisessä kohteessa sekä viestintää. (Suomi kaikille 2013e.)

Purimme havainnointilomaketta kolmesta eri näkökannasta, jotka ovat rakennustekniset suositukset, nykyinen tila Scandic Rovaniemi -hotellissa havainnoitsijoiden kokemana sekä kehitysehdotukset. Kävimme kaikki hotellin tilat läpi tällä menetelmällä. Perustelemme menetelmän sillä, että kokonaisuus on mahdollisimman selkeä ja sitä on toimeksiantajan helppo hyödyntää.

5.2.1 Hotelliin saapuminen

Rakennusteknisten suositusten mukaan liikuntaesteisille, yleensä pyörätuolia käyttävälle henkilölle tarkoitetun autopaikan leveys on 3,6 metriä. Kyseistä autopaikkaa kutsumme työssämme inva -paikaksi. Normaalin autopaikkaan verrattuna inva -paikan taakse tulee jäädä tilaa puolitoista metriä, jotta pyörätuolissa istuva henkilö pystyy ottamaan matkatavaroita tavarasäiliöstä tai hyödyntämään esimerkiksi inva -taksissa olevaa nostolaitetta. (Rakennustietosäätiö 2010, 3.) Kuljetettaessa liikuntarajoitteista henkilöä, on kääntöpaikan etäisyys oltava sisäänkäyntiin vähintään viisi metriä ja inva -paikoilta kymmenen metriä. (Rakennustietosäätiö 2006, 4.) Inva -paikat tulisi sijoittaa lyhyen ja helppokulkuisen kulkuväylän päähän hissien, sisäänkäyntien ja asiointikohteiden lähelle. Suositeltavia ratkaisuja ovat esimerkiksi sisäänkäynnin yhteydessä oleva katos tai autotalli tai – halli, josta pystyy siirtymään esteettömästi sisätiloihin. (Rakennustietosäätiö 2006, 4.)

Rakennustietosäätiön suositusten mukaan sisäänkäyntialueen portaat, luisakat ja ulko-ovet kuuluisi suojata sateelta katoksella. Katos tulee valaista hyvin

ja sisäänkäyntiä voidaan korostaa kohdevalolla. Ulko-oven eteen tarvitaan tasaista tilaa, jotta siinä mahtuu kääntymään ulkokäyttöön tarkoitettu pyörätuolilla sekä avaamaan ja sulkemaan oven pyörätuolissa istuen. Oven kohdalle tarvitaan välitasanne myös luiskatun kulkuväylän sivulle. (Rakennustietosäätiö 2006, 5.) Ovipuhelimet ja summeritaulut sijoitetaan vähintään 400 millimetrin päähän ovelta ja 850 millimetrin - 11000 millimetrin korkeudelle, jotta pyörätuolia käyttävät yltävät siihen. (Rakennustietosäätiö 2006, 21.) Sisäänkäynnin yhteydessä portaiden vieressä tulee olla pyörätuoliluiska (kuva 3.), jonka kautta pyörätuolissa istuva henkilö pääsee kulkemaan.

Julkisissa tiloissa sisäänkäyntien ja tuulikaappien tulee soveltua pyörätuolia käyttäville. Kyseisten tilojen vapaan ovitilan tulee olla vähintään 850 millimetriä. Julkisten tilojen kynnykset saavat korkeudeltaan olla 20 millimetrin korkeuisia. (Ympäristöministeriö 2005, 5.)



Kuva 3 Pyörätuoliluiska.
(Helsingin kaupunki 2012.)

Havainnoitsijoiden huomiot hotellissa olivat seuraavanlaisia: Hotellissa oli kaksi inva -paikkaa, jotka olivat oikein merkattu, mutta olivat leveydeltään kapeammat, kuin suositusten mukaiset inva -paikat. Inva -paikkojen yhteydessä ei ollut Scandic hotelli -ketjun suositusten mukaista kylttiä ”jos tarvitset apua soita..”, mutta parkkimaksukyltti sen sijaan löytyi. Parkkimaksukyltistä ei käynyt ilmi, tuleeko yksityisellä parkkipaikalla maksaa parkkimaksu myös inva -paikasta. Viereisen yrityksen autot olivat parkkeerattu hankaloittamaan inva -paikan ja sisäänkäynnin käyttöä. Inva -paikalta sisälle oli portaita pitkin noin kymmenen metriä, mutta pyörätuolilla täytyi kiertää pyörätuoliluiskaa pitkin ovelle, jolloin matkaa tuli 10–25 metriä.

Ulko-oven luona ei ollut ovisummereita tai -painikkeita, jolla havainnoitsijat olisivat voineet pyytää tarvittaessa ovenavausta tai apua. Oven luota löytyivät selkeät ohjeet kuinka toimia, jos ovet ovat lukittu. Sisäänkäynnissä oli itses-
tään aukeavat ovet, jotka aukesivat talviasentoon eli liian kapealle, näin ollen
pyörätuoli ja avustajakoira eivät sopineet kulkemaan vierekkäin ovesta (kuva
1.). Parkkipaikalta sisälle mentäessä oli pyörätuoliluiska, joka oli liian jyrkkä.
Havainnoitsijat kokivat talvisaikaan luiskan hiekoituksen ja huollon todella
tärkeäksi. Heti pyörätuoliluiskan jälkeen oli jyrkkä lattiakynnys, minkä yli pyö-
rätuolissa ollut henkilö joutui vetämään itsensä ovenkarmeista kiinni pitäen.
Oviluiska oli metallinen, joten talvella ja sateella se olisi mahdollisesti liukas
ja rampin yli tulisi ponnistaa huonolla kelillä. Edellinen lause on kuitenkin vain
arvio. Piha oli jyrkkä ja epätasainen, mutta siisti ja hoidettu.

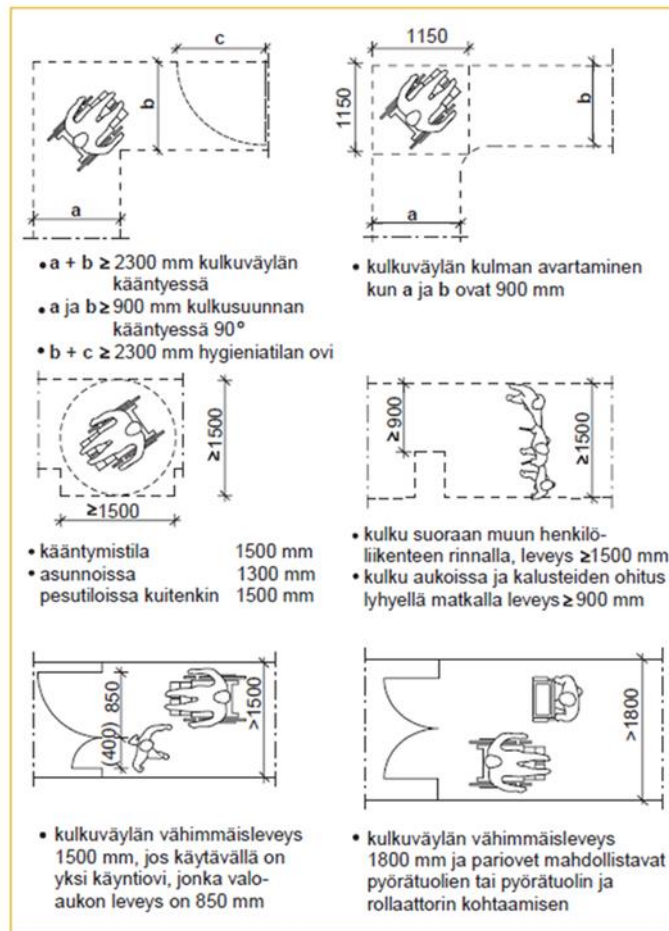
Mielestämme Case -yrityksellä olisi mahdollista leventää inva -paikkoja park-
kipaikan tilan puolesta, mikäli se saataisiin sovittua kiinteistönomistajan
kanssa. Inva -paikkojen leveys tulisi siis olla 3,6 metriä. Tilaa auton takana
tulisi suositusten mukaan olla 1,5 metriä ja case -yrityksessä tämä on jo to-
teutettu. Viereisen yrityksen henkilökunnan kanssa tulee sopia autojen park-
keeraamisesta siten, että autot eivät olisi hotellin asiakkaiden tiellä.

Kyltti ”jos tarvitset apua soita..” on myös edullinen asentaa inva -paikkojen
läheisyyteen. Kyntin avulla liikuntarajoitteiset henkilöt saisivat heti hotellille
saavuttaessa kantoapua tavaroilleen ja apua pyörätuoliluiskan ylös nousemi-
sessa. Ulko-ovien asettaminen kesäasentoon antaisi enemmän tilaa pyörä-
tuolia käyttävälle henkilölle ja liikuntarajoitteisille tulla hotellin sisälle tava-
roidensa ja avustajakoiransa kanssa. Sisään tullessa automaattiovet voisivat
pysyä hieman kauemmin auki, jolloin liikuntarajoitteinen henkilö ja hänen koi-
ransa ehtisivät tavaroineen kulkea rauhassa ovesta. Oven suositeltu auki
pysymisaika on 25 sekuntia. Ovella olevaa kynnystä voisi madaltaa, mutta
pelkkä ovien auki pysyminen pidempään helpottaisi liikuntarajoitteisten sisäl-
le pääsemistä.

5.2.2 Hotellin yleiset tilat

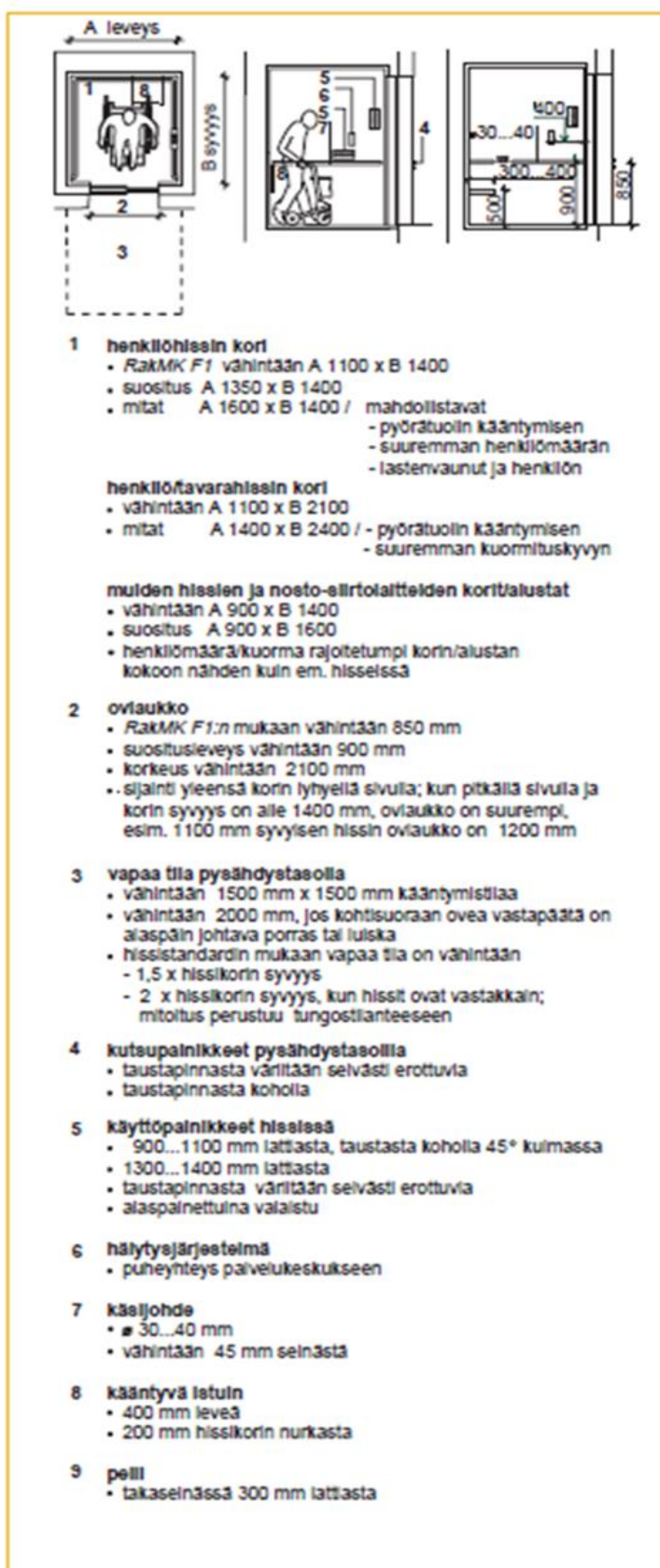
Rakennusteknisten suositusten mukaan, palvelutiski tulee suunnitella siten, että seisovien asiakkaiden kirjoitustasoksi varataan palvelutiskin korkeampi osa. Pyörätuolin käyttäjälle sopii matalampi osa, joka ulottuu pystypinnasta ulospäin vähintään 200 millimetriä. Polvtilansyvyys tiskin alla on oltava riittävä, eli vähintään 600 millimetriä ja korkeus 670 millimetriä. Palvelutiskin yhteydessä tulisi olla paikka kepeille palvelun ajaksi. (Rakennustietosäätiö 2006, 22.) Kepinpidike auttaa useita apuvälineitä käyttäviä henkilöitä, sillä useilla liikuntarajoitteisilla on vaikeaa käyttää molempia käsiä seistessään, esimerkiksi täyttäessään lomakkeita. Jotkut ihmiset istuvat mielellään asioidessaan, mutta osa haluaa asioida seisten, koska istuutuminen vie aikaa tai aiheuttaa kipua. (Suomi kaikille 2013a.)

Rakennusteknisten suositusten mukaan painava ovi on käyttökelpoinen liikuntarajoitteiselle, automaattisesti avautuvana tai varustettuna avauspainikkeella. Automaattisesti avautuvien ja sulkeutuvien ovien sulkeutumisajansääntömahdollisuuden avulla, voidaan ottaa huomioon myös hitaasti liikkuvien tarpeet. Avauspainike tulisi sijoittaa pyörätuolia käyttävän ulottuville, turvallisen etäisyyden takaamiseksi. (Rakennustietosäätiö 2006, 21.) Kääntöoven aukeamiskaaren on oltava vähintään 90 astetta ja niin, että ne aukeavat pääkulkusuuntaan. Pyöröovet ovat hankalat liikuntarajoitteisille, joten liikuntarajoitteisille tarvitaan kääntöovi. Automaattiovien suositellaan pysyvän auki vähintään 25 sekuntia. (Rakennustietosäätiö 2006, 7-8.) Olemme käyttäneet kuvaa havainnollistamaan yleisten kulkuväylien, ovien sekä tilojen mitoitusperustetta, jotta pyörätuolilla liikkuva henkilö pystyisi liikkumaan sujuvasti esimerkiksi majoitusliikkeen kulkuväylillä. (kuva 4.)



Kuva 4. Sisällä tarvittava liikkumistila apuvälineitä käyttävälle henkilölle.

(Rakennustietosäätiö 2006, 2.)



Kuva 14.
Hissikorien ja varusteiden mitoituksia.

Kuva 5. Hissin rakennustietosäätöön määrittämät suositukset.
(Rakennustietosäätö 2006, 6.)

Jotta hissi olisi sopiva pyörätuolia käyttävälle henkilölle, suositellaan 13:sta henkilön hissiä. Toinen mahdollisuus on, että hississä on vapaata tilaa kääntyä pyörätuolilla 1,5 metrin säteellä. Hissiin tulee sopia samanaikaisesti liikuntarajoitteista avustajahenkilö. (Rakennustietosäätiö 2011, 2-3.) Suurimmissa osissa majoitusliikkeistä hissi on ainoa tapa päästä pyörätuolilla liikkumaan majoitusliikkeen tiloissa, joten on tärkeää, että hissien painikkeet sekä kortinlukija on asennettu sopivalle korkeudelle, jotta pyörätuolillakin liikkuva pystyy itsenäisesti kulkemaan hissillä (kuva 5.).

Havainnoitsijat eivät löytäneet vastaanottotiskin luota kepinpidikkeitä. Vastaanottotiskin havainnoitsijat kokivat liian korkeaksi, joka hankaloitti asioimista. Vastaanoton kohdalla ei ollut rauhallista tilaa avustajakoirille, sillä siinä oli läpikulkutiloja ravintolaan, kahviautomaatille ja minibaariin. Baarin ja ravintolan puolella oli istumatilaa, jonne koirat voitiin laittaa odottamaan. Liikkuminen aulassa onnistui hyvin myös pyörätuolilla. Tietokoneelle pääsy olisi kuitenkin ison pyörätuolin kanssa lähes mahdotonta, sillä tietokone sijaitsi oven takana portaiden vieressä olevalla tasanteella. Vastaanottotiskin valaistus oli havainnoitsijoiden mielestä heikko ja häikäisi sisään kirjautumista.

Ala-aulessa havainnoitsijat pystyivät liikkumaan helposti ja sujuvasti pyörätuolilla. Lattian pintamateriaali oli kivi, joka toimi tukevana alustana ja helpotti liikuntarajoitteisten liikkumista. Ala-aula oli hieman hämärä, joten valaistusta olisi voinut olla enemmän. Huonekäytävillä oli raskaat ja kapeat ovet, mutta inva -huoneeseen pääsi ilman näiden ovien aukaisemista. Käytävillä oli kynnyksiä, jotka olivat tarpeeksi matalia eivätkä näin haitanneet havainnoitsijoiden liikkumista. Kahvipaikkaa ja pientä myymälää pystyi käyttämään pyörätuolista. Inva wc:tä ei ollut yleisissä tiloissa.

Hississä huonekortinsyöttöaukko oli liian korkealla pyörätuolissa istuvalle havainnoitsijalle. Hissin ovet toimivat liian nopeasti ja pyörätuolilla mentäessä hissiin, jäivät hissipainikkeet selän taakse. Pieni manuaalipyörätuoli mahtui hissiin. Hississä avustajakoira ei mahtunut työskentelemään. Havainnoitsijat menivät hissillä kahdessa erässä, sillä tavarat eivät mahtuneet samaan hissiin.

Kehitysehdotuksiksi pohdimme seuraavanlaisia ratkaisuja: Hotelli voisi hankkia muutamia kepinpidikkeitä vastaanottotiskin luo. Vastaanottoon voisi lisätä valaistusta esimerkiksi pöytävalaisimilla, jolloin hotellissa säilyisi kuitenkin sen oma lappilainen tunnelma, mutta vastaanottotiskillä valoa olisi silti riittävästi. Tietokoneen paikkaa hotellissa voisi vaihtaa, jotta sitä pystyisivät kaikki hotellin asiakkaat käyttämään. Hotellissa oli oleskelutilaa ravintolan ja vastaanoton välissä, joten se voisi olla parempi paikka tietokoneelle. Vastaanottotiskin korkeuteen ei pienillä muutoksilla voi vaikuttaa, mutta isomman remontin tullessa, olisi hyvä miettiä erilaisia vastaanottotiskin vaihtoehtoja, kuten automaattipöytää, jota voisi nostaa ja laskea tarvittaessa.

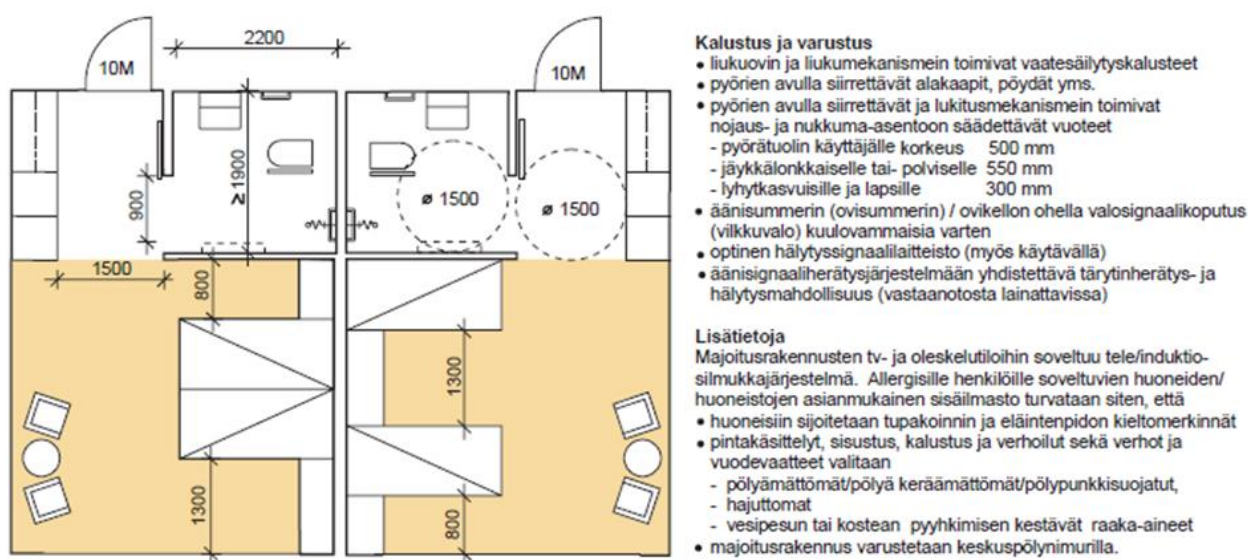
Käytävien ovilla voisi olla automaattipainikkeet, joiden avulla liikuntarajoitteisen olisi helpompi käyttää ovia. Mahdollisesti myös ovipumput voisivat keventää oven aukaisua. Ovien leventäminen olisi kallis ja suuri investointi, mutta tehtäessä isompaa remonttia kannattaisi ovien laajentamista harkita. Raskaat ovet ja paksut kokolattiamatot aiheuttavat usein liikuntarajoitteisille ongelmia, joten niitä kannattaa välttää. Luiskien asentaminen ei yksistään ratkaise kaikkea, vaan esteettömyys tulee nähdä laaja-alaisemmin. Lattiapintojen ja yleisten tilojen aulat ja kulkuväylät tulee pitää vapaana tavaroista, jotta liikuntarajoitteiset pystyvät käyttämään niitä ja liikkuminen on näin ollen helpompaa. (Suomi kaikille 2013a.)

Mikäli hotellissa on tavarahissi, kannattaisi sitä hyödyntää liikuntarajoitteisia ajatellen, sillä havainnoitsijat olivat kokeneet hissien todella ahtaaksi. Yleensä tavarahissit ovat suurempia mitä henkilöhissit ja sen vuoksi se olisi liikuntarajoitteisille parempi. Hissin korjaustyöt ovat yleensä kalliita. Hotellissa voisi mahdollisesti vaikuttaa kuitenkin hissien ovien auki pysymisaikaan, joka helpottaisi liikuntarajoitteisen henkilön pääsyä hissiin.

5.2.3 Hotellihuone ja aamupala

Yleisissä tiloissa inva -wc:t sijoitetaan rakennustietosäätiön suositusten mukaan niin, että niihin päästään suoraan aulasta, eteisestä, käytävästä tai niiden saavutettavuus on muuten järjestetty. Pesu- ja wc-tilojen ovet avautuvat aina ulospäin. (Rakennustietosäätiö 2006, 8.) Liikuntarajoitteisille suunnattu-

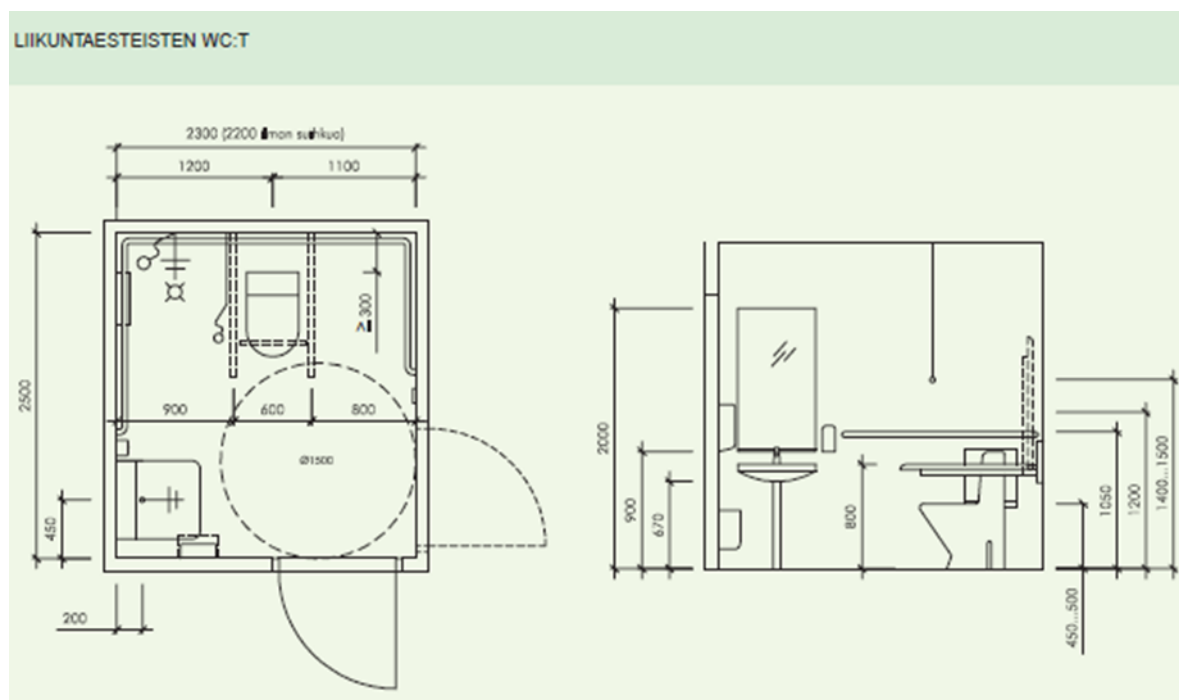
jen wc- ja kylpyhuonetilojen kalusteiden ja varusteiden on oltava turvallisia käyttää (kuva 9.). Inva -wc:n wc-istuimen sivuille sijoitetaan käsituet, jotka voi olla kiinnitetty wc-istuimeen, seinään tai lattiaan. Inva -wc:n pesualtaan alapuolelle jäävä tila on oltava vähintään 600 millimetriä sekä altaan asennuskorkeus 800 millimetriä. Inva -wc:n wc-paperiteline on yleensä käsituen yhteydessä tai helposti käytettävällä etäisyydellä. Liikkumista helpottamiseksi on inva -wc:n seinillä hyvä olla tukikaiteet. (Sisutustietopalvelu 2006, 2–4.) Hanojen tulee olla helppokäyttöisiä ja sopivalla korkeudella siten, että niihin ulottuu kurkottamatta, ja että hanaa voidaan käyttää yhdellä kädellä. Inva -wc-tiloissa tulee olla selkeästi muista painikkeista erotettava hälytyspainike tai naru, joka on sijoitettuna näkyvälle paikalle. (Rakennustietosäätiö 2006, 22.)



Kuva 6. Suositusmitat majoitusliikkeen inva -huoneeseen.
(Rakennustietosäätiö 2006, 13.)

Hotellihuoneessa ei saisi olla alle 1,3 metriä kapeita kohtia, koska silloin isommalla pyörätuolilla ei mahtuisi liikkumaan huoneessa. Inva -huoneen sisääntulossa ja wc-tilassa tulisi olla tilaa pyörätuolin paikallaan kääntämiseen. Inva -huoneessa tulee huomioida sängyn vierelle jäävä tila, jotta pyörätuolia käyttävä henkilö sopii siirtymään tuolista sängylle. Mikäli inva -huoneessa on kaksi sängyä, tulee ainakin toisen sängyn vieressä olla tilaa 1,3 metriä, jotta pyörätuolia käyttävä henkilö sopii tuolinsa kanssa sängyn

luo. Inva -huoneen ovien leveydet tulee olla hieman suuremmat kuin normaaliassa huoneessa. Inva -huoneen mitat ja sisustustapoja on esillä kuvassa 6.



Kuva 7. Suositusten mukainen inva -wc tila.
(Sisustustietopalvelu 2006, 7.)

Tila, jonka standardipyörätuoli tarvitsee, on 900 millimetriä leveydeltä ja pituudelta 1400 millimetriä. Käytämme standardien mukaista tilan tarvemittoja aamupalalinjaston ja ravintolatilojen suosituksissa. Pyörätuolissa istuva henkilö tarvitsee vapaata polvitilaa leveydeltään vähintään 800 millimetriä, syvyydeltään 600 millimetriä ja korkeudeltaan enintään 670 millimetriä pöydän alla. Pyörätuolia käyttävän henkilön ulottuminen on rajallista niin alas-, ylös- kuin eteen- ja sivullepäin. Pyörätuolista ulottaa lattiasta mitattuna 400–1100 millimetrin korkeudelle. Aamupalalinjastolla tulee olla vähintään 900 millimetrin levyinen kulkuväylä, jonka pinnan tulee olla tasainen, kova ja luistamaton. (Esteetön 2010a.) Keppejä tai kainalosauvoja käyttävät henkilöt eivät yleensä tarvitse enempää tilaa, kuin pyörätuolilla liikkuvat. Kävelevien liikuntarajoitteisten kannalta on tärkeintä olla luistamattomat lattiapinnat. Lattiapinnassa ei saa tulla kitkamuutoksia, vaikka lattialle olisi pudonnut vettä tai rasvaa. Kävelevien liikuntarajoitteisten kannalta tärkeitä ovat märkänäkin luistamattomat lattiapinnat. (Esteetön 2010b.)

Havainnoitsijoiden mielestä hotellihuoneen ikkunaseinällä oli tarpeeksi tilaa, mutta sinne pääseminen oli haastavaa, sillä kapeimmillaan käytävä oli 60 senttimetriä leveä. Tilaa huoneessa avustamiseen oli liian vähän, eikä kahdella pyörätuolilla pystyisi majoittumaan huoneeseen. Kahden henkilön majoittuminen samassa huoneessa oli haastavaa, sillä toisen henkilön piti aina siirtyä toisen edestä, jotta pääsi vessaan, sängylle tai ovelle. Pöydän ja sängyn väli oli ahdas, joten siitä ei olisi mahtunut kulkemaan isolla pyörätuolilla. Kookkaampi kuin 150 senttimetrinen pyörätuolissa oleva henkilö, ei mahtuisi tuolilla pöydän ääreen (Kuva 8).



Kuva 8. Pyörätuolilla liikkuva henkilö hotellihuoneen pöydän luona. (Henkilö 1, 2013.)

Naulakkoa ei pystynyt ollenkaan käyttämään pyörätuolista kiinteiden henkareiden vuoksi (Kuva 9). Henkaritanko on noin kymmenen senttimetriä liian korkealla. Kenkäkoro ke naulakon alla oli havainnoitsijoiden haittana, koska pyörätuolilla ei päässyt tarpeeksi lähelle henkareita. Havainnoitsijoiden mukaan pientä manuaalista pyörätuolia käyttävä pystyi menemään ikkunan puoleiselle sängylle, mutta oven puoleiselle sängylle ei pääse menemään kuin sängyn päästä.



Kuva 9. Naulakon korkeus pyörätuolilla liikkuvalla henkilölle.
(Henkilö 1, 2013.)

Inva -hätkätkaisin ei toimi pöydän päällä, sillä se on liian korkealla, jos esimerkiksi kaatuu lattialle. Inva -hätkätkaisin toimisi paremmin lattianrajassa. Ison kattovalon käyttäminen oli katkaisimista haastavaa. Eteisen peilivalo syttyi ja sammui vain eteisestä. Pistorasioita ei ollut sängyn päädyissä, vaan yksi pistorasia löytyi lattianrajasta. Huoneen ovi oli erittäin raskas eikä ovi painautunut itsestään kiinni. Huoneessa oli vain yksi ylimääräinen tyyny. Liikuntarajoitteinen voi käyttää tyynyjä tukevana apuvälineinä levätessään. Katkaisijat olivat liian korkealla, paitsi eteisessä.

Kylpyhuoneeseen oli helppo mennä ja ovi oli tarpeeksi leveä. Wc -tilassa kääntyminen manuaalituolilla onnistui. Manuaalituolissa istuvan henkilön jalkojen taipuminen on oleellista, sillä muuten wc -tilassa toimiminen olisi haastavaa, esimerkiksi käsiä pestäessä. Wc -istuin oli tarpeeksi korkea, mutta wc -istuimessa käsituki oli vain vasemmalla puolella (Kuva 10.). Oikealla oli tuki-kaide johon ylettyi kohtalaisesti. Siirtyminen wc -istuimelle onnistui vain vasemmalta puolelta.



Kuva 10. Hotellihuoneen wc -istuin, käsituet ja pide.
(Henkilö 1, 2013.)

Pide oli helppo ottaa, mutta sen hana jää hieman hankalasti selän taakse (kuva 10.). Wc -tilassa ei ollut tilaa avustajalle. Lisä wc -paperirulla oli eteisen kaapissa. Hiustenkuivaaja ja pistorasia, joka ei ollut roiskesuojattu olivat liian korkealla (172 senttimetriä) (Kuva 11.). Sopiva korkeus olisi noin 110 senttimetriä.



Kuva 11. Hiustenkuivaajan ja pistorasian korkeus.

(Henkilö 1, 2013.)

Suihkun luona olevan kulmahyllyn pitäisi olla hieman alempana. Suihkuverho liikkuu huonosti. Laskutasoa oli vähän ja valaistus peilin luona oli heikko. Käsisaippuateline oli liian korkealla, joten siihen joutuu kurottamaan ja käsisaippuatelineen käyttöön tarvitsi molempia käsiä (kuva 12.). Pyyhekoukku voisi olla likempänä suihkua. Suihkusta puuttui lasta lattian kuivaamiseen.



Kuva 12. Käsisaippuatelineen käyttö.
(Henkilö 1, 2013.)

Ruokasalissa mahtui liikkumaan pyörätuolilla, ainakin kun asiakkaita oli vähän. Aamupalalinjastolla pystyi toimimaan kohtalaisesti pyörätuolista. Ruokat linjastolla olivat riittävän matalalla ja pääosin ulottuvilla. Maitokannu oli hankalakäyttöinen. Gluteenittomassa pöydässä hillot olivat edessä ja leivät takana, jolloin pyörätuolia käyttävän henkilön ottaessa leipää, sotkisi vaatteensa edessä oleviin hilloihin. Tarjottimia sai käyttöön aamupalalla pyydettäessä. Henkilökunta on ystävällistä ja palvelu hyvää. Lapsille oli aamupalalla omaa ohjelmaa, mikä oli hyvä, sillä niin lapset eivät tulleet häiritsemään koiria.

Kehitysehdotuksiamme koskien hotellihuonetta ja aamupalaa: Huoneen järjestyksen muuttaminen antaisi inva -huoneeseen lisää tilaa. Ilmastoinnin parantaminen ja lämpötilan laskeminen helpottaisi koirien oloa inva -huoneessa. Naulakon kenkäkorokkeen voisi poistaa ja laatoittaa, jolloin nau-

lakon alle pääsisi pyörätuolilla. Koirille voisi myös olla ”tassupyyhkeitä” nautlakon luona, pyyhkeillä saisi kuivattua myös pyörätuolin renkaat.

Käsituet tulisi olla molemmin puolin wc -istuinta. Käsituet voisi olla liikutettavat, jolloin ne saisi myös seinää vasten nostettua, mikäli henkilö ei tarvitse niitä. Lisä wc -paperirulla tulee laittaa vessaan eikä eteisenkaappiin. LiikettunnistINVALOT olisivat käytännöllisemmät inva -wc:ssä, jolloin liikuntarajoitteisen ei tarvitsisi turhaan liikkua kytkeäkseen valoja päälle ja pois. Saippua-automaattiannostelija tulisi olla automaattinen tai helpompikäyttöisempi.

Aamupalalinjastolla voidaan helpottaa liikuntarajoitteisten omatoimisuutta seuraavilla keinoilla: Linjastolle olisi hyvä laittaa tarjottimia tarjolle, jolloin liikuntarajoitteisen henkilön ei tarvitse erikseen pyytää tarjotinta, eikä hänen tarvitsisi moneen kertaan kulkea pöydän ja linjaston väliä. Hotelli voisi hankkia helpompikäyttöisen maitokannun sekä miettiä ruokien tarjolle asettelua ravintolassa.

5.2.4 Asiakaspalvelu ja avustajakoirat

Yhdenvertaisuuslaissa on otettu huomioon vammaiset ja terveydentilaltaan erilaiset henkilöt. Lain mukaan ketään ei saa syrjiä. Syrjinnällä tarkoitetaan, että jotakuta kohdellaan ala-arvoisemmin tai saattaa jonkun epäarvoisempaan asemaan. (Yhdenvertaisuuslaki 20.1.2004/21 6§.)

Liikuntarajoitteisia henkilöitä tulee kohdella, kuin keitä tahansa muitakin asiakkaita. Liikuntarajoitteesta ei tule vetää johtopäätöksiä, sillä useat rajoitteet tai vammat eivät näy päällepäin. Palvelutilanteessa tulee kommunikoida suoraan palvelun käyttäjän kanssa. Liikuntarajoitteista henkilöä palvelevalle henkilölle on hyötyä, jos osaa ajatella joustavasti ja luovasti. Luovien ja uusien vaihtoehtojen ansiosta saadaan varmistettua, että liikuntarajoitteisen tarpeet täyttyvät. Henkilökunnan tulee olla selvillä, missä inva -wc:t, hissit ja muut liikuntarajoitteisille tärkeät apuvälineet sijaitsevat. (Suomi kaikille 2013a.)

Havainnoitsijat kokivat hotellissa palvelun todella ystävälliseksi. Havainnoitsijoiden mukaan, hotellin henkilökunta auttoi sopivasti ja he keksivät tarvittaes-

sa ratkaisuja ongelmiin. Henkilökunta auttoi tarvittaessa nopeasti ja heillä oli selvästi tietämystä erityistarpeita vaativista asiakkaista. Palvelu oli myös iloista. He kohtelevat liikuntarajoitteisia tasa-vertaisesti ja normaalisti. Henkilökunta ei kyseenalaistanut auttamista tai avuntarvetta. Apua ei myöskään tyrykkytetty, mutta apua annettiin heti pyydettyäessä. Apua saatiin tavaroiden kantamiseen, tarjottimien kanton, hiustenkuivaimen laittamiseen pistorasiaan. Saunasta, kuntosalista ja nettitunnuksista ei kerrottu havainnoitsijoille ollenkaan. Asiakaspalvelu oli tosi hyvää ja havainnoitsijat kokivat sen miellyttävänä kokemuksena.

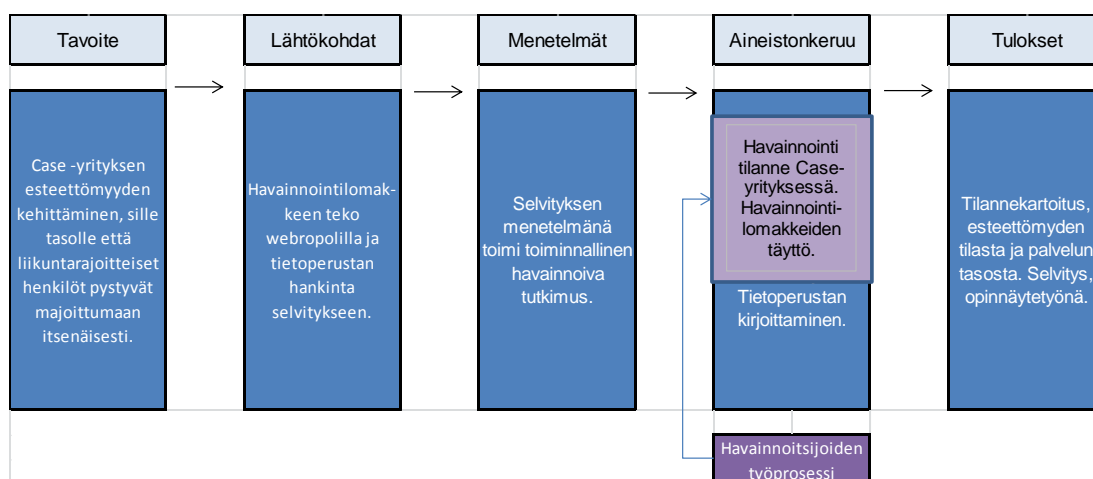
Avustajakoirien pääsy kaikkialle oli sallittu. Koiran ulkoilutuspaikalle oli 150 metriä hotellilta. Hotellin piha-alueelta löytyi myös pieni nurmialue. Henkilökunta ei reagoinut avustajakoiiriin. Henkilökunta oli ystävällisiä ja koiran ruokakupit oli tuotu valmiiksi inva -huoneeseen. Henkilökunta auttoi tekemään tilaa koirille aamupalan aikana. Avustajakoirat eivät sopineet työskentelemään majoittumisen aikana hississä, mutta huoneessa koirat pystyivät käyttämään valokatkaisijaa eteisessä ja tekemään pieniä töitä, kuten riisumaan sukat avustettavilta. Koirien työskentelyä häittäsi tilanpuute hississä ja hotel-lihuoneessa.

Havaintojen perusteella mielestämme tärkeää olisi kertoa kaikille hotellin tarjoamista palveluista, vaikka asiakkaat eivät kaikkia palveluita käyttäisikään. Liikuntarajoitteisia henkilöitä tulee kohdella samanarvoisesti, kuin muitakin asiakkaita. Scandic Rovaniemi -hotellin henkilökuntaa oli selvästi tietoisia, kuinka palvella liikuntarajoitteista henkilöä.

Koiran herkut voisivat olla kanapaloja, koska monet koirat ovat allergisia viljalle. Koiran herkut tulisi jättää pöydälle pussiin, jotta omistaja voisi itse ne antaa, eikä koira ehtisi luvatta syödä herkkuja ennen omistajan ehtimistä pyörätuolin kanssa huoneeseen. Tassupyyhkeitä tulisi olla huoneessa, jotta koiran pystyisi kuivaamaan sateella sekä samalla pyyhkeellä pystyisi kuivaamaan pyörätuolin renkaat.

6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Molemmille opinnäytetyön tekijöille oli alusta asti selkeää, että aihe on kiinnostava ja mieluinen, niinpä halusimme tehdä siitä opinnäytetyön. Koska opiskelemme matkailua ja olemme suuntautuneet majoituspalveluiden tuottamiseen sekä työskentelemme palvelualalla, oli selvää, että selvityksemme suunnattiin majoituspalveluyritykselle. Selvityksestä teki mielenkiintoisen se, että vastaavanlaisia opinnäytetöitä ei ole tehty majoitusliikkeelle.



Kuvio 2. Opinnäytetyön kulku
(Koskela 2013.)

Olemme saaneet opinnäytetyöprosessin aikana tukea muilta opinnäytetyötä työstäviltä opiskelijoilta sekä ohjaavilta opettajilta. Prosessia hankaloitti aiheitamme koskevan tietoperustan vähyys ja nopeutettu aikataulu. Tiedostimme riskit etukäteen ja osasimme varautua niihin, joten työmme eteni suunnitellamme mukaisesti (Kuvio 2.).

Teimme opinnäytetyön parityönä, joten työskentely ja vuorovaikutus olivat suuressa roolissa koko työn ajan. Vuorovaikutustaitoja tarvitsimme myös havainnoitsijoiden sekä hotellinjohtajan kanssa. Työstimme opinnäytetyötä yhdessä ja kaiken kirjallisen tuotoksen teimme siten, että molemmat pääsivät vaikuttamaan tuotokseen, jotta molemmat oppivat mahdollisimman paljon aiheesta. Näin varmistimme, että opinnäytetyö on yhteinen tuotos.

Vuorovaikutuksen aikana ihmiset vaihtavat tietoa ja viestittävät tärkeistä asioista. Silloin vaikutetaan ja luodaan yhteyttä toisiin, sekä saadaan palautetta omasta toiminnasta. (Vilén – Leppämäki – Ekström 2002, 19–20.) Yhdessä kirjoittaminen on käytännöllinen asia, jossa tekstiä suunnitellaan, arvioidaan, työstetään ja korjataan yhdessä. Kirjoittaminen on suuressa osassa tutkimusprojektia. Yhdessä kirjoittamisen perustana toimii keskustelu yhteisestä työstä, jotta työn suunnitelmasta saadaan laaja ja näin ollen molemmilla on samanlainen ymmärrys tulevasta tutkimustyöstä. (Kinnunen – Löytty 2002, 109–111.)

Opinnäytetyön tavoitteena on soveltaa omasta alastaan oppimiansa taitoja omaan opinnäytetyöhönsä. Tavoitteena on pystyä luomaan asiatekstiä, tulemaan aiheensa asiantuntijaksi sekä kyetä rajaamaan omaa aihe-alueitaan. Kirjottaessa opinnäytetyötä opitaan rakentamaan saadusta tiedosta selkeitä kokonaisuuksia ja pyritään harjoittamaan omaa kirjoitustaitoaan mahdollisimman hyväksi. Opinnäytetyön työstämisen aikana on tarkoitus oppia enemmän valitsemastaan aiheesta, omasta koulutusalaista ja itsestään. Opinnäytetyötä tehdessä on mahdollista luoda tärkeitä kontakteja tulevaa varten, kehittää omia taitojaan sekä saada pätevyys omasta koulutusohjelmasta. (Murrey 2007, 284, 289.)

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen oppimisprosessi, jonka tuotoksena on soveltava tutkimus, tuote tai työelämää kehittävä suunnitelma. Prosessin avulla kehitetään opinnäytetyöntekijän tiedonhankinta-, analysointi-, arviointi- ja päättelytaitoja sekä kykyä soveltaa tutkimus- ja kehittämismenetelmiä. Opinnäytetyössämme käytämme Rovaniemen ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ohjeistuksia ja opinnäytetyömallia. (Rovaniemen ammattikorkeakoulu 2013.)

Opinnäytetyön työstämisen aloitimme pohtimalla tutkimusongelmaamme. Pääkysymykseksi nousi, kuinka liikuntarajoitteinen henkilö on huomioitu Scandic Rovaniemi -hotellissa, jotta hän pystyy majoittumaan itsenäisesti? Havainnointitulosten perusteella selvitimme myös, kuinka esimerkiksi liikuntarajoitteinen asiakas pystyy toimimaan hotellin eri tiloissa ja miten erityisasia- kasta palveltiin, sekä millä tavalla avustajakoiriin suhtauduttiin?

Rajasimme tutkimusongelman esteettömyyteen ja löysimme kaksi sopivaa liikuntarajoitteista henkilöä suorittamaan toiminnallisen osuuden selvityksettämme. Lisäksi molemmat omistavat avustajakoiran ja halusimme hyödyntää niitä selvityksessä, sillä monelle liikuntarajoitteiselle ne ovat yleinen avunlähde ja näin näimme, onko henkilökunnalla tietoa avustajakoiran oikeuksista ja työskentelytavoista. Tavoitteenamme oli oppia uutta esteettömyydestä ja asiakaspalvelusta sekä siitä, kuinka majoitusliike voi tukea liikuntarajoitteisen omatoimista majoittumista.

Työmme tuloksena selvisi, että hotellissa on pyritty huomioimaan liikuntarajoitteisia henkilöitä jo olemassa olevilla inva -huoneilla, pyörätuoliliuskalla ja inva -paikoilla. Opinnäytetyömme tuloksina olemme kuitenkin havainneet mahdollisia kehitysehdotuksia, kuinka hotellin tiloja voitaisiin kehittää kaikille sopiviksi (Liite 2.). Työn ollessa keskeneräinen, oli siitä jo hyötyä toimeksiantajallemme. Scandic Rovaniemi -hotellissa on aloitettu kehittämistyöt esteettömyyskartoituksemme pohjalta.

Selvityksemme mukaan Scandic Rovaniemi -hotellissa liikuntarajoitteinen henkilö ei pysty majoittumaan täysin itsenäisesti, mutta henkilökunta on valmis helpottamaan liikuntarajoitteisen asiakkaan majoittumista. Kehitysehdotuksemme on suunnattu lähinnä inva -huoneisiin, sillä hotellin yleiset tilat ja piha-alue ei tuottanut ylitsepääsemättömiä ongelmia havainnoitsijoillemme. Saimme inva -huoneen ongelmakohdista selkeät havainnoinnit, sillä pyysimme havainnoitsijoita ottamaan valokuvia ongelmia tuottavista tilanteista. Kuvien avulla pystyimme konkretisoimaan nämä ongelmakohdat itsellemme sekä opinnäytetyöhömmme. Kuvien ja havainnointien perusteella pystyimme luomaan kehitysehdotuksia, jotta inva -huoneesta saataisiin kaikille soveltuva. Asiakaspalvelusta emme voineet kirjata kuin yhden kehitysehdotuksen, sillä kartoituksessa huomasimme asiakaspalvelun olevan todella hyvällä tasolla.

Koska selvitys tehtiin toiminnallisena havainnointina liikuntarajoitteisten avulla, on havainnointilomakkeeseen saadut tulokset luotettavia. Tietoperustasuutemme antaa työkaluja myös muille majoitusliikkeille, jotka haluavat parantaa esteettömyyttään. Teimme aluksi selkeän rajauksen työmme esille

tulevista asioista ja mielestämme onnistuimme pysymään tavoitteessamme. Kävimme läpi aikaisempia tutkimuksia aiheesta esteettömyys, mutta emme ole niitä pystyneet suoranaisesti hyödyntämään. Opinnäytetyöhömmme olemme käyttäneet viitekehysiimme sopivaa materiaalia. Esteettömyyttä koskevaa tietoperustaa hankimme eri liittojen, järjestöjen ja hankkeiden kautta, ja olemme kokeneet nämä luotettavaksi. Lisäksi toimeksiantaja kirjoitti meille hyödynnettävyystodistuksen, jolla pystymme osoittamaan, että tämän työ on ollut aidosti hyödyksi case -yrityksessä (Liite 3).

Suosittelimme yrityksien olevan aktiivisempia ottamaan yhteyttä esimerkiksi invalidiliittoon, kun he haluaisivat parantaa esteettömyydentilannetta yrityksessään. Näin ollen voisi varmistaa, että liikuntarajoitteisille suunnatut tukitoiminnot olisivat toimivia asiakkaille sekä välttyttäisiin myöhemmiltä korjaustoimenpiteiltä. Liikuntarajoitteiset ihmiset kirjoittavat paljon matkakokemuksistaan sosiaalisessa mediassa, ja niitä olisi hyvä seurata, saadakseen ideoita kehittämistyötä varten.

LÄHTEET

- Aaltola, J. – Valli, R. 2001. Ikkunoita tutkimus metodeihin 1 metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittavalle tutkijalle. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- 2001b. Ikkunoita tutkimus metodeihin 2 näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyttisiin menetelmiin. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.
- Asikainen, E. – Blinnikka, P. 2012. Helsingin Yliopisto. Ruralia-Instituutti. Kestävyys maaseutumatkailussa – Piilotettu voimavara. Henkilöstö ja osaaminen. Osoitteessa <http://www.helsinki.fi/ruralia/julkaisut/pdf/Raportteja82.pdf>. 25.5.2013.
- Avustajakoira ry. 2013a. Avustajakoiran tunnistemerkki. Osoitteessa <http://www.avustajakoira.fi/47>. 3.6.2013.
- 2013b. Avustajakoiran kohtaaminen. Osoitteessa www.avustajakoira.fi/7. 16.7.2013.
- Ayrer, U. 2012. Kohtaan avustajakoiran! Miten toimin?. Aputassu vuosijulkaisu 2012, 33.
- Bergström, S. – Leppänen, A. 2003. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Blinnika, P. – Nuijanmaa, S. – Torniainen, A. 2012. Helsingin Yliopisto. Ruralia-Instituutti. Kestävyys maaseutumatkailussa –Piilotettu voimavara. Esteettömyys. Osoitteessa <http://www.helsinki.fi/ruralia/julkaisut/pdf/Raportteja82.pdf>. 25.5.2013.
- Euroopan komissio. 2013. Terveys-EU. Vammaiset. Osoitteessa http://ec.europa.eu/health-eu/my_health/people_with_disabilities/index_fi.htm. 23.9.2013.
- European Network for accessible tourism. ENAT. 2012. Press: Accessible tourism is big money. Osoitteessa <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.press.330>. 26.7.2013.
- Eskola, J.– Suoranta, J. 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Esteetön. 2010a. Pyörätuolin käyttäjät. Osoitteessa http://www.esteeton.fi/portal/fi/tieto-osio/yleisia_lahtokohtia/pyoratuolin_kayttajat/. 24.7.2013.
- 2010b. Muut liikuntavammaiset. Osoitteessa

http://www.eesteeton.fi/portal/fi/tieto-osio/yleisia_lahtokohtia/muut_liikkumisvammat/. 24.7.2013.

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. 5. painos. Helsinki: WSOY.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4.painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Haavisto, M. – Himanen, O. 2010. Opinnäytetyö. Pyörätuolin Hankintaprosessi Opas fysioterapeuteille ja fysioterapeuttiopiskelijoille. Tampereen ammattikorkeakoulu. Osoitteessa http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/22193/Haavisto_Matleena_Himanen_Outi.pdf?sequence=3. 30.8.2013.

Helsingin kaupunki. 2012. Tilassa liikkuminen ja toimiminen. Osoitteessa http://www.hel.fi/hki/hkr/fi/Helsinki+kaikille/Kuvasymbolit/Tilat_ja_palvelut. 24.7.2013.

Henkilö 1. 2013. Havainnoivat kuvat hotelli huoneesta. 13.7.2013.

Henkilö 2. 2013. Kokemuksia hotelliasiakkaana. 15.6.2013.

Huopanen, J. 2010. Matkailua esteettömästi. Kotimaan matkailun erikoislehti. numero 3. Osoitteessa http://www.kotimaassa.fi/index.php?article_id=1084&__from_id__=888. 24.9.2013.

Hukkanen, M. 2013. Annathan avustajakoiralle työrauhan – miten se onnistuu?. Aputassu vuosijulkaisu 2013, 7.

Invaliidiliitto ry. – Avustajakoira-Assistendhund ry. 2013. Avustajakoira – apuna elämässä. Osoitteessa <http://www.calameo.com/read/0003047198e447e7d3426>. 1.5.2013

Invaliidiliitto ry. 2010a. Hotellit. Osoitteessa http://www.eesteeton.fi/portal/fi/tieto-osio/rakennettu_ymparisto/hotellit/. 2.5.2013.

– 2010b. Liikkumis- ja toimimisesteinen - rakennus vai ihminen?. Osoitteessa <http://www.eesteeton.fi/portal/fi/tieto-osio/esteettomyys/>. 2.5.2013

– 2010c. Mitä on esteettömyys?. Osoitteessa <http://www.eesteeton.fi/portal/fi/tieto-osio/esteettomyys/>. 2.5.2013.

Invaliidiliitto ry. 2013. Esteettömyys. Osoitteessa <http://www.invalidiliitto.fi/portal/fi/esteettomyys/>. 5.6.2013.

Järjestyslaki. 2003 612/2003 luku 4, 14§. Koirakuri. Osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030612?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Avustajakoi%2A#L4P14>. 1.5.2013

- Kinnunen, M. – Löytty, O. 2002. Tieteellinen kirjoittaminen. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Kortelainen, M. 2012. Avustajakoiran palkkioautomaatti on ainutlaatuinen innovaatio. It-lehti invalidiliitto. Toukokuu 5/2012, 42.
- Koskela, K. – Riutta, K. 2010. Opinnäytetyö ammattikorkeakoulussa. Odotukset hotellihuoneelta nyt ja tulevaisuudessa. Tampereen ammattikorkeakoulu: Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Osoitteessa http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/11003/Katariina_Koskela.pdf?sequence=1. 5.6.2013.
- Koskela, M. 2013. Prosessikaavio. 23.9.2013.
- Lahtinen, J. – Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. 1. painos. Tampere: Avaintulos Oy.
- Lohiniva-Kerkelä, M. 2012. Matkailuoikeus. Tampere: Juvenes Print.
- Lundgren, A-M. 2006. Opinnäytetyö ammattikorkeakoulussa. Liikuntarajoitteisena lentoliikenteessä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu: Matkailu-, ravitsemus ja talousala. Osoitteessa <http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/17660/TMP.objres.148.pdf?sequence=2>. 19.8.2013.
- Malm, M. – Matero, M. – Repo, M. – Talvela, E-L. 2004. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. Helsinki: WSOY.
- Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. 2010. Työkaluja asiakkaan kohtaamiseen. Havainnointi. Osoitteessa http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Tyokaluja_/Asiakkaan_kohtaamisen/Havainnointi.iw3. 6.7.2013.
- Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Tammerprint Oy.
- Murray, R. 2007. How to write a thesis. Second edition. Philadelphia: Open University Pres.
- Mäkelä, J. 2011. Opinnäytetyö ylemmässä ammattikorkeakoulussa. Palvelukonseptin kehittäminen asiakaslähtöisesti - Esimerkkinä Bussiklubikonsepti. Laurea ammattikorkeakoulu: Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma Osoitteessa <https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/36010/MakelaJuhana.pdf?sequence=1>. 15.8.2013.
- Nevala-Puranen, N. – Innanen, T. – Ekroos, T. – Alaranta, H. 2001. Esteetön työympäristö liikuntavammaisille. Opas työterveyshuolto- ja työsuojeluhenkilöstölle. Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy.

- Norden. 2013. Tietoa vammaisalan yhteistyöstä. Osoitteessa <http://www.norden.org/fi/tietoa-yhteistyoestae/yhteistyoalueet/vammaiset/tietoa-vammaisalan-yhteistyoestae>. 23.9.2013.
- Pesola, K. 2013. Esteettömyystieto pitää keskittää. It-lehti invalidiliitto Toukokuu 5/2013, 12.
- Rakennustietosäätiön ohjetiedosto = RT 2006. 09-10884. Esteetön liikkumisen ja toimintaympäristö. Rakennustietosäätiö.
- Rakennustietosäätiön ohjetiedosto = RT 2010. 98–10986. Pysäköintialueet. Rakennustietosäätiö.
- Rakennustietosäätiön ohjetiedosto = RT 2011. 88–11038. Hissit. Rakennustietosäätiö.
- Rakennustietosäätiö RTS. 2011. 2.painos. Esteetön rakennus ja ympäristö suunnitteluopas. Tampere: Tammerprint Oy.
- Rantakokko, A. 2011. Opinnäytetyö. Ei pidä tuijottaa pelkkää vammaa, vaan palvella ihmistä. – Erytisasiakkaiden kohtaaminen kahvilassa ja ravintolassa. Rovaniemen ammattikorkeakoulu. Osoitteessa http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/35464/Rantakoko_Anne.pdf?sequence=. 25.6.2013.
- Rautiainen, M. – Siiskonen, M. 2010. Hotellivaraukset majoitusala tutuksi. Vantaa: Dark Oy.
- Rovaniemen ammattikorkeakoulu. 2013. Opinnäytetyö prosessi ja sen ohjaus. Opinnäytetyö. Osoitteessa <http://www.ramk.fi/fi/Opiskelijalle/Opinnaytetyo/Opinnaytetyoprosessi-ja-sen-ohjaus>. 27.8.2013.
- Rakennustietokortisto = RT RakMK-21255. 2005. Esteetön rakennus määräykset ja ohjeet.
- Rusko-Vaara, A. Rissanen, H-L. Rasa, J. Seppälä, J. Laakso, J. 2009. Invalidiliiton julkaisuja 038. Rakennetun ympäristön esteettömyyskartointus. Opas kartoituksen tilaajalle ja toteuttajalle. Osoitteessa www.sosiaaliporssi.fi/file/42f3347f-c7ed-4822-a500-7f99f17be961/raken_ympariston_esteet_netsti.pdf. 1.9.2013.
- Saaranen-Kauppinen. – Puusniekka. 2013. Havainnointi. Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto Menetelmäopetuksen tietovarasto. KvaliMOTV. Osoitteessa http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_4.html. 21.5.2013.
- Salminen, A-L. 2003. 2.painos. Apuvälinekirja. Tampere: Tammerpaino Oy.
- Scandic hotels. 2013a. Yleistä. Osoitteessa <http://www.scandichotels.fi/>. 24.5.2013.

- 2013b. Kaikkien toivottaminen tervetulleeksi on helpommin sanottu kuin tehty. Osoitteessa
http://www.scandichotels.fi/Global/Accessilbity%20brochure/Esteett%C3%B6myytt%C3%A4%20kaikille_FI.pdf. 24.5.2013.
- 2013c. Scandic Rovaniemi – hotelli. Osoitteessa
<http://www.scandichotels.fi/Hotels/Countries/Suomi/Rovaniemi/Hotels/Scandic-Rovaniemi/?cmpid=ppc&mckv=sie7KphYu|pcrid|13697415420|keyword|scandic%20rovaniemi|match|e|plid|#.UZ8leaK-2So>. 24.5.2013.

Siitonen, M. 2007. Maaseutu & matkailu. Matkailun teemaryhmän tiedotuslehti. 12. vuosikerta. Esteetön matkailu. Osoitteessa
http://www.maaseutupolitiikka.fi/files/173/MaaseutuMatkailu_kesa07.pdf. 25.7.2013.

Sisustustietopalvelun ohjetiedosto = SIT 2006. 55–610025. WC-tilojen kalusteet ja varusteet. Rakennustietosäätiön.

Suomen standardisoimisliitto ry. SFS. 2010. 1.painos. Esteettömyys osa 1: johdanto ja periaatteet tuotteiden, palveluiden ja ympäristön suunnittelussa. Helsinki: SFS.

Suomi kaikille. 2013a. Asiakaspalvelu. Osoitteessa
http://www.suomikaikille.fi/finlandforall/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=15&lang=fi. 7.8.2013.

- 2013b. Erityisryhmät. Osoitteessa
http://www.suomikaikille.fi/finlandforall/index.php?option=com_content&view=article&id=57&Itemid=39&lang=fi#Liikku. 7.8.2013.

- 2013c. Esteetöntä matkailua. Esteettömyys Erityisryhmät. Liikkumisesteiset asiakkaat. Osoitteessa
http://www.suomikaikille.fi/finlandforall/index.php?option=com_content&view=article&id=57&Itemid=39&lang=fi#Liikku. 6.7.2013.

- 2013d. Esteetöntä matkailua. Esteettömyys. Näkökulmat. Osoitteessa
http://www.suomikaikille.fi/finlandforall/index.php?option=com_content&view=article&id=11&Itemid=13&lang=fi. 6.7.2013.

- 2013e. Kartoitus. Toimintaympäristön esteettömyys. Osoitteessa
http://www.suomikaikille.fi/finlandforall/index.php?option=com_content&view=article&id=12&Itemid=14&lang=fi. 9.9.2013.

Teräsvirta, M. 2007. Kättä pidempää. Opas asiakaspalvelun saavutettavuuteen. Julkaisija: Museovirasto.

- Tuomi, J. – Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Vilén, M. – Leppämäki, P. Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY.
- Vilkka, H. 2007. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino Oy.
- Westcott, J. 2004. Improving information on accessible tourism for disabled people. Luxembourg: European Commission.
- Yhdenvertaisuuslaki 20.1.2004/21 6§. Syrjinnän kieltö. Osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040021>. 30.8.2013.
- Ympäristöministeriö. 2005. Esteetön rakennus. Asunto- ja rakennusosasto, Suomen rakentamismääräyskokoelma. Osoitteessa <http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=24296&lan=fi>. 24.7.2013.

LIITTEET

Havainnointilomake	Liite 1
Esteettömyyskartoituksen koonnos	Liite 2
Hyödynnettävyydestodistus	Liite 3

Hotellin piha- ja parkkipaikka**1. Onko hotellin parkkipaikalla inva-paikkoja?**

- ☐ Kyllä, montako?

- ☐ Ei

2. Onko inva-paikkojen yhteydessä kyltti "Jos tarvitset apua soita"?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ Muu kyltti, mikä?

3. Onko hotellin ulkoalue/sisäänkäynti esteetön? (rastita sopivat vaihtoehdot)

- ☐ Itsestään aukeavat ulko-ovet
- ☐ Pyörätuolilla liikkumiseen soveltuva piha
- ☐ Ramppi
- ☐ Kynnyksiä/esteitä, jotka haittaavat liikkumista
- ☐ Koiran ulkoilutuspaikka hotellin läheisyydessä, kuinka lähellä?

- ☐ Koira pystyi aukaisemaan ulko-oven
- ☐ Sopivan kokoinen ulko-ovi pyörätuolille
- ☐ Muuta huomioitavaa

4. Kuinka kaukana sisäänkäynti on invapaikoilta?

- ☐ alle 10 metriä
- ☐ 10-25 metriä
- ☐ yli 25 metriä

5. Onko ulko-oven luona automaattipainike, jos on, yllättekö painamaan sitä?
Onko ovikelloja tai muita painikkeita, joita pystytte/ette pysty painamaan?

6. Mitä muuta huomioitavaa koskien piha-aluetta sekä sisäänkäyntiä?

Vastaanotto

7. Onko vastaanoton tiskillä kepinpidikkeitä?

- ☐ Kyllä, montako?

- ☐ Ei

8. Miten henkilökunta reagoi avustajakoiraanne tullessanne hotelliin?

9. Yltääkö vastaanotto tiskillä asioimaan pyörätuolista, jos ei, kuinka teitä palveltiin?

10. Onko vastaanotto tiskin läheisyydessä istumapaikkoja ja rauhallista tilaa koirille?

11. Mitä muuta huomioitavaa koskien vastaanottotiskiä/aulaa?

Yleiset tilat

12. Saitteko tavaroiden kantoapua hotellihuoneeseen asti?

Kyllä, kuinka nopeasti?

☐

☐

Ei

13. Pystyykö ala-aulessa liikkumaan esteettömästi vai onko aulessa joitain esteitä kuten kynnyksiä, mattoja tai muita vastaavia?

14. Ovatko hissien painikkeet tarpeeksi alhaalla, jotta hissien pystyy tilamaan pyörätuolista tai voiko koira tehdä sen?

☐

Kyllä

☐

Ei

Ongelmia esiintyi, millaisia?

☐

15. Onko hotellin hissi tilava, jotta pyörätuolilla liikkuva mahtuu sinne vähintään avustajakoiransa sekä matkatavaroidensa kanssa?

- ☐ Kyllä
☐ Ei

16. Onko hotellin käytävillä? (Rastita sopivat vaihtoehdot)

- ☐ Kynnyksiä
☐ Tilaa kääntyä pyörätuolilla
☐ Kaiteita
☐ Muuta, mitä?

17. Mitä muuta huomioitavaa koskien yleisiä tiloja?

Hotellihuone

18. Oliko sängyn ympärillä tarpeeksi tilaa liikkua (yli 80cm)?

- ☐ Kyllä
☐ Ei
☐ Onnistui vain osittain, miksi?

19. Pääseekö pyörätuolilla hotellihuoneen pöydän äärelle?

- ☐ Kyllä
☐ Ei
☐ Tuotti ongelmia, miksi?

20. Onko vaatteiden ripustaminen naulakkoon hankalaa ja onko kaapeissa veto-ovet? Miten kaapistot on suunniteltu?

21. Kuinka korkea/matala sänky on? Onko sängylle helppo päästä lepäämään?

22. Valokatkaisijoiden korkeus? (Rastita sopivat vaihtoehdot)

- ☐ Yltää käyttämään pyörätuolista sujuvasti
- ☐ Yltää käyttämään pyörätuolista kohtalaisesti
- ☐ Koira yltää katkaisijoihin
- ☐ Jotain muuta, mitä?

23. Pystyikö koira työskentelemään hotelli huoneessa, mitä tehtäviä se pystyi tekemään?

24. Mitä muuta huomioitavaa koskien hotellihuonetta?

WC/kylpyhuone

25. Onko kylpyhuoneeseen mennessä, jotain seuraavista?

- ☐ kynnys
- ☐ liukuovi
- ☐ jotain muuta, mitä?

26. Sopiiko kylpyhuoneessa kääntymään pyörätuolilla?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ Tuotti hankaluuksia, mitä?

27. Onko wc-istuin varustettu käsituilla?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ Jotain muuta, mitä?

28. Yltääkö wc-istuimelta kaikkeen tarvittavaan esim. paperi, käsisuihku jne.?

29. Mitä muuta huomioitavaa koskien kylpyhuonetta?

Aamupala buffet

30. Pystyykö ruokasalissa liikkumaan pyörätuolilla?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ Kohtalaisesti, mitä ongelmia?
- ☐ _____

31. Onko ruokasalissa rauhallista paikkaa, jonne koirat pystyvät menemään ruokailun ajaksi?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ Tila järjestettiin pyynnöstä
- ☐ Muuta, mitä?
- ☐ _____

32. Auttaako henkilökunta teitä aamupalalla, jos kyllä, niin kuinka auttaa?
Mitä muuta he olisivat voineet vielä tehdä?

—

33. Pystyykö pyörätuolista toimimaan itsenäisesti aamupala linjastolla, jos ei, mitä ongelmia kohtasit?

34. Onko aamupalalinjastolla tarjottimia?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Jokin muu ratkaisu, mikä?



35. Mitä muuta huomioitavaa koskien aamupala buffettia?

Avustajakoirat

36. Onko avustajakoirille laitettu kieltoja joihinkin paikkoihin, jos oli, minne?

37. Kuvaile kuinka mielestänne hotellin henkilökunta suhtautuu avustajakoiriin? Miten he reagoivat koiriin?

38. Mitä muuta huomioitavaa koskien avustajakoiria?

Asiakaspalvelu

39. Millaista on asiakaspalvelu ja miten sen koette?

40. Miten henkilökunta suhtautuu liikuntarajoitteisiin?

41. Kuvaile, miten henkilökunta tarjoaa apua rajoitteidenne puitteissa?
Millaista apua tarjottiin?

42. Mitä muuta huomioitavaa koskien asiakaspalvelua?

Muuta huomioitavaa

43. Voit kertoa vapaasti, mitä muuta jäi mieleen majoittuessanne hotellissa?

KOONNOS KARTOITUKSESTA

Hotelliin saapuminen

Hotellin vahvuudet:

- kaksi inva -paikkaa, jotka olivat oikein merkattu.
- oven luona oli selkeät ohjeet kuinka toimia, jos hotellin ovet ovat lukossa.
- Hotellin ovet olivat itsestään aukeavat
- parkkipaikalta oli pyörätuoliluiska ovelle
- piha oli siisti ja hoidettu

Kehitysehdotukset:

- Inva -paikkojen leventäminen rakennusteknillisten suositusten mukaisesti.
- kyltti ”jos tarvitset apua soita..”, olisi hyvä lisätä inva -paikan yhteyteen.
- parkkimaksukylttien selventäminen.
- viereisen yrityksen autojen parkkeeraamisen sopiminen, siten ettei ole hotellin sisäänkäynnin edessä.
- hotellin ovelle vievän pyörätuoliluiskan alapäähän tulisi asentaa sumneri, jolla voisi tarvittaessa pyytää apua (mikäli puhelin numeroa ei ole inva -paikalla saatavissa).
- itsestään aukeavien ovien säätäminen suuremmalle.
- pyörätuoliluiska tulisi olla loivempi tai sen käyttöön tulisi saada apua.
- oven luona ollut metallikynnys tulisi vaihtaa matalampaan ja pitävään materiaaliin.
- Oven aukioloaika tulisi varmistaa, että se on tarpeeksi pitkä, koska se helpottaisi pyörätuolia käyttävää kynnyksen ylittämisessä ja sisälle pääsemisessä.

Hotellin yleiset tilat

Hotellin vahvuudet:

- baarin puolella oli rauhallista tilaa, jonne avustajakoirat pystytettiin laittamaan ”parkkiin”
- aulassa liikkuminen pyörätuolilla sujui vaivattomasti
- inva -huoneeseen pääsi ilman huonekäytävien ovien avausta
- huonekäytävien kynnykset olivat tarpeeksi matalat
- kahvipaikkaa ja pientä myymälää pystyi käyttämään pyörätuolista.
- manuaalipyörätuoli mahtui hissiin

Kehitysehdotukset:

- vastaanottotiskin luokse tulisi asentaa kepinpidikkeitä
- vastaanottotiskin sivuille matalampi taso, jonka luona olisi helpompi asioida.
- vastaanottotiskille tulisi lisätä valoja esim. pöytävalaisimilla
- yleisessä käytössä olevan tietokoneen voisi siirtää baarin- tai vastaanottotiskin läheisyyteen, jolloin sitä voisi käyttää myös pyörätuolista.
- huonekäytävien oviin voisi asentaa tehokkaat ovipumput tai automaattipainikkeet, jolloin ne eivät olisi liian raskaat käyttää
- Inva wc:n rakentaminen yleisiin tiloihin olisi tarpeellinen ja hyvä investointi.
- hissin huonekortin syöttöaukko tulisi siirtää matalammalle, jotta pyörätuolissa oleva henkilö yltäisi siihen
- hissin ovien sulkeutumisaikaa tulisi muuttaa siten, että ovet olisivat pidempään auki
- hissipainikkeiden paikan muuttaminen käytännöllisempään kohtaan.
- mahdollisen tavarahissin käyttäminen inva -hissinä antaisi enemmän tilaa liikuntarajoitteisille hissin käytössä

Hotelli huone ja aamupala

Hotellin vahvuudet:

- hotellihuoneen ikkunaseinällä oli tarpeeksi tilaa
- huoneessa ja wc:ssä oli inva -hätkätkaisin
- huoneen ovessa oleva ovisilmä oli oikealla korkeudella kuten ovessa oleva turvalukkokin
- Kylpyhuoneen ovi oli tarpeeksi leveä
- wc -tilassa oli tarpeeksi kääntymistilaa manuaalipyörätuolille
- wc -istuimen korkeus oli oikea
- pide oli sopivalla etäisyydellä wc -istuimesta
- ruokasalissa sopi hyvin liikkumaan
- henkilökunta oli ystävällistä ja avuliasta
- aamupalalinjastolla pystyi toimimaan kohtalaisesti ja kaikkiin ruokiin ylettyi
- aamupalalla oli lapsille omaa ohjelmaa

Kehitysehdotukset:

- hotellihuoneeseen saataisiin lisää tilaa järjestelemällä hotellihuone uudestaan tai sisustamalla hotellihuone oikea tai vasen – puoleiseksi
- naulakon alla oleva kenkätaso voitaisiin poistaa ja laatoittaa, jolloin pyörätuolilla pääsisi henkaritangon alle.
- henkarit voisi vaihtaa normaaleihin henkareihin, jotta ne olisi helpompikäyttöiset
- inva -hätkätkaisimien paikat tulisi sijoittaa siten, että niitä pystyy käyttämään myös lattianrajasta
- pistorasiat ja valokatkaisimet tulisi asentaa oven luo ja sängyn viereen, jotta niiden käyttäminen ei vaatisi ylimääräistä liikkumista
- valokatkaisijoiden korkeus tulisi tarkistaa
- huoneen oven tulisi olla kevyt käyttää esim. tehokkaan ovipumpun avulla tai automaattipainikkeella
- wc -istuimen käsituot olisi hyvä olla molemmin puolin wc -istuinta
- piteen hanan paikkaa tulisi vessassa siirtää wc -istuimen sivulle, jotta sen käyttö olisi helppoa
- vara wc -paperi rulla tulisi siirtää vessaan
- hiustenkuivain ja pistorasia tulisi laskea 110 senttimetrin korkeudelle, ja pistorasia tulisi myös roiskesuojata.
- suihkuverhoon tulisi lisätä ”nipsuja”, jotta se liikkuisi kevyemmin
- automaattisaippua-annostelijat inva -wc:ssä olisi käytännöllisemmät kuin pumppupullot.
- pyyhkeline voisi olla suihkun vieressä, jotta sitä ei tarvitse erikseen hakea wc:n toisesta päästä
- lattialasta tulisi tuoda inva -wc:hen, sillä se parantaisi turvallisuutta.
- gluteeniton pöytä tulisi järjestää aamupalalle uudestaan, jotta se olisi käytännöllisempi
- Tarjottimia voitaisiin laittaa linjastolle

Asiakaspalvelu ja avustajakoira

Hotellin vahvuudet:

- palvelu on todella ystävällistä
- henkilökunta auttoi tarvittaessa ja keksi ratkaisuja ongelmiin
- henkilökunnalla on selvästi tietämystä erityistarpeita vaativista asiakkaista ja tämä näkyi palvelussa.
- henkilökunta kohteli liikuntarajoitteisia asiakkaita tasavertaisesti ja normaalisti.
- henkilökunta ei kyseenalaistanut auttamista tai avuntarvetta
- apua ei tyrkytetty, mutta apua sai heti pyydettäessä
- avustajakoirien pääsy kaikkialle oli sallittu
- koiran ulkoilutuspaikalle oli 150 metriä hotellilta.
- hotellin piha-alueelta löytyi myös pieni nurmialue.
- henkilökunta ei reagoinut avustajakoiriin
- koiran ruokakupit oli tuotu valmiiksi inva -huoneeseen ja niissä oli herkkuja
- huoneessa koirat pystyivät tekemään pieniä töitä, kuten riisumaan sukat avustettavilta.

Kehitysehdotukset:

- kaikista hotellin palveluista tulisi ilmoittaa kaikille asiakkaille.
- jatkuvan koulutuksen takaaminen asiakaspalveluun, jotta palvelu pysyisi tulevaisuudessakin hyvänä.
- jotta koirat voisivat työskennellä hotellissa, tulisi hotellin tehdä tilavampi inva –hissi sekä huone
- koiran herkut olisi hyvä jättää pöydälle pussiin, jotta omistaja voisi itse ne antaa
- koiran herkuissa tulisi myös huomioida koirien mahdolliset allergiat, sillä monet koirat ovat viljalle allergisia
- huoneessa voisi olla tassupyyhkeitä, jotta koiran pystyisi kuivaamaan sateella ja samalla pyyhkeellä voisi myös kuivata pyörätuolin renkaat.



Scandic Hotels Oy
Scandic Rovaniemi
Koskikatu 23
96200 Rovaniemi



ARVIOINTI

Minna Koskela & Leinonen Salla
Rovaniemen Ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

Scandic on Pohjoismaiden johtava hotelliketju, johon kuuluu noin 155 hotellia kahdeksassa eri maassa. Scandic on tunnettu ympäristöohjelmastaan ja vastuullisesta liiketoiminnastaan. Ketjulla on myös oma esteettömyysohjelmansa, jonka avulla aivan kaikki hotellivieraat ovat tervetulleita Scandiciin riippumatta siitä, että onko heillä jonkinlainen toimintarajoite tai ei.

Restonomeiksi Rovaniemen Ammattikorkeakoulussa opiskelevien Minna Koskelan ja Salla Leinosen opinnäytetyö käsittelee esteettömyyttä hotelleissa. Opiskelijat käyttivät opinnäytteensä esimerkkihoteleina Scandic Rovaniemeä ja tutkivat hotellin esteettömyyden toteutumista havaintojensa pohjalta.

Opinnäytetyö nosti Scandic Rovaniemen osalta esille niin onnistumisia kuin kehittämiskohteitakin. Opinnäytteen rakennus on selkeä ja johdonmukainen, ja ennen kaikkea työn tulokset ovat painoarvoltaan merkittäviä. Scandic Rovaniemi sai esteettömyyden toteutumisesta hotellissa arvokasta tietoa asiantuntevalta taholta, joten nyt laaditun opinnäytteen hotellille tuottamaa informaatiota on helppo soveltaa käytäntöön.

Opinnäytetyön ”Kaikille sopiva hotelli on esteetön – case Scandic Rovaniemi” sisältö ja tulokset ovat erittäin hyödyllisiä, kun tarkastelussa on minkä tahansa hotellin soveltuvuus toimintarajoitteisille vieraille.

Rovaniemellä 2.10.2013


Juha Kolehmainen
Hotellinjohtaja
Scandic Rovaniemi

Scandic
ROVANIEMI

Scandic